

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Guía de turismo

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Hostelería y Turismo</b>
<i>Nivel:</i>	<b>3</b>
<i>Código:</i>	<b>HOT335_3</b>
<i>Estado:</i>	<b>BOE</b>
<i>Publicación:</i>	<b>RD 149/2022</b>
<i>Referencia Normativa:</i>	<b>RD 930/2020, RD 917/2024, RD 1700/2007, RD 1021/2024</b>

### Competencia general

Divulgar el patrimonio, los Bienes de Interés Cultural y natural y otros recursos turísticos inmateriales del ámbito específico del entorno urbano a turistas, de manera atractiva, responsable y sostenible interactuando con ellos y despertando su interés, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos del prestatario del servicio.

### Unidades de competencia

- UC2579\_3:** Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos a turistas
- UC2580\_3:** Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en parques, jardines y entornos naturales urbanos a turistas
- UC0272\_2:** ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- UC1209\_1:** REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
- UC9999\_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC9996\_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS 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 profesional en el área del turismo, dedicada al guiado de turistas y a la prestación de otros servicios de información turística, en entidades de naturaleza pública o privada, con independencia del tamaño de la empresa, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración competente. En el desarrollo de

la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del turismo, concretamente en los servicios de acompañamiento, asistencia y atención a turistas durante la promoción del patrimonio, Bienes de Interés Cultural y espacios naturales urbanos.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Trabajadores en oficinas de información turística, museos, centros de interpretación y recepciones de visitantes
- Guías de espacios urbanos seminaturales o naturalizados
- Guías de turismo en entornos urbanos
- Guías correo de turismo y guías acompañante de turismo
- Guías en emplazamientos de bienes de interés cultural
- Guías locales de turismo
- Asistentes acompañantes de grupo turístico

### Formación Asociada (810 horas)

#### Módulos Formativos

- MF2579\_3:** Prestación de servicios de guía turístico en entornos urbanos (180 horas)
- MF2580\_3:** Prestación de servicios de guía turístico en parques y jardines de entornos naturales urbanos (180 horas)
- MF0272\_2:** PRIMEROS AUXILIOS (60 horas)
- MF1209\_1:** OPERACIONES AUXILIARES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (150 horas)
- MF9999\_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF9996\_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS 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

Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos a turistas

Nivel: 3  
Código: UC2579\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Analizar el servicio de acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en el entorno urbano, gestionando los medios necesarios para su desarrollo, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del turista.

**CR1.1** La información sobre el perfil del turista, itinerario urbano, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje se interpreta, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora.

**CR1.2** La información que se debe suministrar al turista se analiza en función de sus peculiaridades, implementando los diseños según la información obtenida.

**CR1.3** El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características culturales del entorno urbano se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario urbano diseñado por la entidad organizadora.

**CR1.4** Los medios necesarios para la prestación del servicio se analizan, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas establecidas, relativas a:

- Información sobre las características del grupo o turista.
- Información sobre las visitas.
- Información que se prevé utilizar en el itinerario.
- Medios de difusión previstos.
- Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos, entre otros.

**CR1.5** Los prestatarios de los servicios se analizan, asegurando:

- El cumplimiento de las condiciones, precios y plazos previstos, entre otros
- La comprobación de la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado.

**CR1.6** Las posibles situaciones conflictivas se prevén, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas para cada una de las actividades y servicios programados.

**RP2:** Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios turistas, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización, con el fin de que los objetivos de demanda y de la entidad organizadora se cumplan, respetando el patrimonio y medio ambiente.

**CR2.1** Los itinerarios de viaje y/o visitAdas en el entorno urbano se diseñan mediante:

- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
- La síntesis y organización de la información recogida.
- La programación de los servicios y actividades.
- La justificación de la viabilidad del itinerario.
- Adaptaciones para movilidad reducida y accesibilidad, sensorial (auditiva y visual), entre otras.

**CR2.2** Los componentes de la oferta turística y el marco de actuación se identifican, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y demanda de turistas, diseñándolos en lo relativo a:

- Los recursos culturales, turísticos, históricos, artísticos, entre otros.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el entorno urbano y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de turistas.
- La infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, entre otros.
- La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa, entre otros.

**CR2.3** Los itinerarios o productos turísticos, según el análisis, oferta turística, tendencias del mercado o política de gestión de los entornos urbanos, entre otros, se diseñan, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

**CR2.4** Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos se diseñan a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.

**CR2.5** El diseño de itinerarios, rutas o productos turísticos en el marco de entornos urbanos se adapta a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad.

**RP3:** Ofertar actividades facultativas, utilizando los recursos patrimoniales existentes, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas y del entorno urbano, para cumplir los objetivos de ambos.

**CR3.1** La idoneidad de las actividades facultativas se comprueba, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los turistas.

**CR3.2** La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas se proponen, informando a los turistas de todas ellas.

**CR3.3** El acompañamiento e información se presta a los turistas que participan en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR3.4** Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

**CR3.5** Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del turista, se explican, asegurando la integridad de la actividad, disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente.

**CR3.6** Las tarifas se establecen en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.

**CR3.7** La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se gestiona, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora.

**RP4:** Iniciar la actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino o entorno urbano inmediato, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.

**CR4.1** La información y documentación proporcionada al turista se transmite, comunicando de manera eficaz, amena y empática:

- Programa del viaje, recorrido o traslado.
- Lugar y hora prevista de finalización de la actividad.
- Medios de identificación, tanto del turista como del responsable de la empresa organizadora.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR4.2** La presencia de los turistas se comprueba, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.

**CR4.3** Las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente y las razones de su preservación se explican de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas.

**CR4.4** La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los turistas.

**CR4.5** La información de interés general se presta, adaptándose a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita, sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales y procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los turistas.

**CR4.6** Las preguntas formuladas por los turistas se responden con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información.

**RP5:** Desarrollar la actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, logrando que el turista se sienta atendido, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y el medio ambiente.

**CR5.1** El embarque de los turistas en el viaje de ida, en el transfer, en los cambios de medio de transporte, en las excursiones y en el viaje de regreso se coordina, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas.

**CR5.2** Los elementos de la actividad de recorrido por itinerarios urbanos, patrimonio histórico, entre otros, incluido en el itinerario, se desarrollan, considerando los intereses de turistas y/o posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR5.3** La actividad contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, las medidas que procuren la satisfacción del turista, e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.

**CR5.4** Las actividades de animación diseñadas para el itinerario se proponen, dinamizándolas según el perfil del turista y visitante, el lugar y el momento del día, para asegurar, el disfrute lúdico y la consecución de los objetivos de la empresa organizadora.

**CR5.5** La comprobación constante se efectúa, verificando que se adecúan al programa previsto, en lo referente a:

- El itinerario.
- Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, y otros contratados, así como sus condiciones de prestación.
- Las visitas y otras actividades programadas.
- Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico.
- Las habitaciones, en el caso de pernocta.
- Los bonos y su cumplimentación.

**CR5.6** El respeto por el patrimonio y medio ambiente durante el recorrido por los entornos urbanos se comprueba, reforzando su interiorización por parte de los turistas a través del ejemplo y la transmisión de información veraz y entendible.

**CR5.7** La integridad de los turistas se asegura, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.

**CR5.8** Las incidencias interpersonales que puedan surgir a lo largo del itinerario urbano se solucionan con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.

**RP6:** Evaluar los servicios guiados a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en entornos urbanos, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.

**CR6.1** El estado emocional de los turistas se evalúa, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa establecido.

**CR6.2** La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el cumplimiento de los fijados para el disfrute del recorrido del itinerario urbano y la seguridad de los turistas.

**CR6.3** Las encuestas recogidas, propias de la empresa organizadora se evalúan cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano.

**CR6.4** Las reclamaciones de los turistas se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, intentando gestionar de manera precisa, las vicisitudes que se hayan producido para asegurar la satisfacción del turista y los objetivos de la empresa organizadora.

**CR6.5** Los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, y proponer cambios o nuevas ofertas atrayentes para los turistas.

**CR6.6** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se transmite a la entidad gestora responsable de la actividad, mediante memorias de evaluación periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores.

**CR6.7** La planificación estratégica de la empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento de los parámetros fijados (calidad, económicos, entre otros) por la misma y/o captación de turistas.

**RP7:** Mejorar la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano, evaluando la prestación de los servicios propios y ajenos, para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los mismos.

**CR7.1** El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos (seguridad, disfrute lúdico, entre otros) y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.

**CR7.2** La información directa acerca de los turistas y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aporta a la entidad organizadora del servicio o gestora del entorno urbano, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas.

**CR7.3** La información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros, para evaluar el grado de satisfacción de los turistas y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos, se recoge en formato informático, archivándola para su posterior procesamiento.

**CR7.4** El grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los turistas y acordadas con ellos se valora, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, entre otros, para garantizar su cumplimiento.

**CR7.5** La información generada durante la prestación del servicio se organiza mediante memorias de evaluación con el fin de:

- Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.
- Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.

**CR7.6** La comunicación con los turistas se posibilita, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Medios y equipos ofimáticos. Equipos de sonido y audiovisuales. Equipación óptica. Material recreativo. Botiquín. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Material de señalización y balizamiento. Equipos y aplicaciones informáticas, Internet, uso operativo de otros terminales que faciliten el servicio de acompañamiento y asistencia. Material impreso de divulgación. Guías y manuales en papel y en soporte digital. Internet, teléfonos inteligentes y tablets. Aplicaciones informáticas cartográficas. Dependencias e instalaciones culturales y de los prestatarios de servicios turísticos en general. Medios de transporte urbanos e interurbanos.

### Productos y resultados

Servicio de guía, acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en el entorno urbano. Actividades facultativas, utilizando los recursos patrimoniales existentes, ofertadas. Actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos. Servicios guiados a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en entornos urbanos. Mejora de la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano generado.

### Información utilizada o generada

Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas web, de tipo general, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos. Planos y mapas. Información y documentación de viaje específicas, tales como tipo de grupo o turista objeto de acompañamiento, programa de viaje, ruta e itinerario, visitas, transportes que deben utilizarse, medios de identificación, documentos para extender quejas o reclamaciones por extravíos, letras de canciones y otra información para actividades de animación, alojamientos, actividades programadas, actividades facultativas, proveedores previstos u otras de interés. Información sobre personas de contacto y recepción del grupo en destino. Información de promoción de la empresa o entidad organizadora del servicio. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados. Información sobre proveedores de servicios y actividades facultativas, precios y tarifas. Normativa interna de la entidad organizadora. Información específica adaptada y sintetizada para el turista o grupo. Informes de evaluación del servicio prestado. Normativa sobre fórmulas de protección de Bienes de Interés Cultural o espacios naturales. Código deontológico de la profesión. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación. Informes de asistencia. Normativa sobre viajeros en tránsito y aduanas. Normativa de protección medioambiental y planificación de la actividad preventiva. Normativa específica de protección de riesgos laborales. Normativa de tratamiento de datos personales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en parques, jardines y entornos naturales urbanos a turistas

Nivel: 3  
Código: UC2580\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Analizar el servicio de acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en parques, jardines y entornos naturales urbanos, gestionando los medios necesarios para su desarrollo, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del turista.

**CR1.1** La información sobre el perfil del turista, itinerario urbano, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje se interpreta, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora.

**CR1.2** La información que se debe suministrar al turista se analiza en función de sus peculiaridades, implementando los diseños según la información obtenida.

**CR1.3** El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características físicas y ecológicas de la actividad se analizan, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario urbano diseñado por la entidad organizadora.

**CR1.4** Los medios necesarios para la prestación del servicio se analizan, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas establecidas, relativas a:

- Información sobre las características del grupo o turista.
- Información sobre las visitas.
- Información que se prevé utilizar en el itinerario.
- Medios de difusión previstos.
- Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y centros de interpretación, entre otros.
- Materiales complementarios, como guías de campo, material óptico, entre otros.

**CR1.5** Los prestatarios de los servicios se analizan, asegurando:

- El cumplimiento de las condiciones, precios y plazos previstos, entre otros
- La comprobación de la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado.

**CR1.6** Las posibles situaciones conflictivas se prevén, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas para cada una de las actividades y servicios programados.

**RP2:** Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas en parques, jardines y entornos naturales urbanos para agencias de viajes, otros operadores o sus propios turistas, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización, con

el fin de que los objetivos de demanda y de la entidad organizadora se cumplan, respetando el patrimonio y medio ambiente.

**CR2.1** Los itinerarios de viaje y/o visitas en el entorno urbano se diseñan mediante:

- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
- La identificación y consulta de las fuentes de información ecológica y ambiental en el medio urbano, especialmente en lo relativo a parques, jardines, fauna y flora urbana.
- La necesidad o no de material complementario de observación: prismáticos, telescopios, entre otros.
- La síntesis y organización de la información recogida.
- La programación de los servicios y actividades.
- La justificación de la viabilidad del itinerario.
- Adaptaciones para movilidad reducida, accesibilidad sensorial (auditiva y visual), entre otras.

**CR2.2** Los componentes de la oferta turística y el marco de actuación se identifican, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la demanda de turistas, diseñándolos en lo relativo a:

- Los recursos turísticos y ecológicos (fauna y flora tanto autóctona como introducida), entre otros.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el entorno objeto de la actividad y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de turistas.
- La infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, centros de interpretación y de turistas, entre otros.
- La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa, entre otros.

**CR2.3** Los itinerarios o productos turísticos, según el análisis, oferta turística, tendencias del mercado o política de gestión de los entornos urbanos, entre otros, se diseñan, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, ambiental.

**CR2.4** Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos se diseñan a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos ecológicos y patrimoniales.

**CR2.5** El diseño de itinerarios, rutas o productos turísticos en el marco de entornos urbanos se adapta a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad.

**RP3:** Ofertar actividades de observación de fauna y flora en parques, jardines y entornos naturales urbanos, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas, para cumplir los objetivos de ambos.

**CR3.1** La idoneidad de las actividades de observación de fauna y flora se comprueba, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los turistas.

**CR3.2** La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas se proponen, informando a los turistas de todas ellas, incluyendo en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR3.3** Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

**CR3.4** Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezcan el propio acompañante del turista se explican, asegurando la integridad de la actividad y disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente.

**CR3.5** Las comunicaciones previas con los turistas se desarrollan de una manera clara y concisa, solucionando dudas que se planteen, con el objetivo de que éstos sean conscientes de las características de la actividad propuesta.

**CR3.6** La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se gestiona, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora.

**RP4:** Iniciar la actividad de recorrido por parques, jardines y entornos naturales urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino, así como las capacitaciones técnicas, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.

**CR4.1** La información y documentación proporcionada al turista se transmite, comunicando de manera eficaz, amena y empática:

- Programa del viaje, recorrido o traslado.
- Lugar y hora prevista de finalización de la actividad.
- Medios de identificación, tanto del turista como del responsable de la empresa organizadora.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR4.2** La presencia de los turistas se comprueba, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.

**CR4.3** Las pautas de comportamiento en parques y jardines, patrimonio y medio ambiente, así como cualquier entorno natural urbano y las razones de su preservación y en su caso mejora se explican de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas en su conservación.

**CR4.4** La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los turistas y adaptándose en todo lo posible al nivel de los conocimientos previos, dando una visión global del recurso objeto de la visita.

**CR4.5** La información de interés general se presta adaptándose a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita, sin perjuicio de la información especializada que presten otros guías locales y procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los turistas.

**CR4.6** Las especies faunísticas representativas del entorno, se describen o en su caso, se muestran en guías de campo u otros formatos de forma somera, prestando especial énfasis a la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y las implicaciones que, desde el punto de vista ecológico y ambiental, generan la presencia de estas últimas.

**CR4.7** Las especies representativas de la flora del entorno se describen o en su caso, se muestran en guías de campo u otros formatos de forma somera, explicitando la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y prestando especial énfasis en las connotaciones culturales o sociales que cada una pueda tener: árboles ligados a construcciones indianas, flora ornamental, entre otras.

**CR4.8** El manejo del material para la observación de fauna y flora se instruye, prestándolo y comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias para su manejo, asegurando así su disfrute y seguridad, entre otros:

- Prismáticos u otro material óptico para compartir (telescopio, lupas de campo, entre otros)
- Guías de campo en formato papel o digital.

- Planos o material cartográfico.

**CR4.9** Las preguntas formuladas por los turistas se responden con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información.

**RP5:** Desarrollar la actividad de recorrido en parques, jardines y entornos naturales urbanos, logrando que los turistas se sientan atendidos, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y medio ambiente.

**CR5.1** El embarque de los turistas en el viaje de ida, en el transfer, en los cambios de medio de transporte, en las excursiones y en el viaje de regreso se coordinan, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas.

**CR5.2** Los elementos de la actividad de recorrido incluido en el itinerario se desarrollan, conjugando los intereses de turistas con el programa previamente ofertado por la entidad organizadora.

**CR5.3** La actividad contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, y/o posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, procurando la satisfacción del turista, e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.

**CR5.4** Las actividades de animación diseñadas para el itinerario se proponen, dinamizándolas según el perfil del turista, el lugar y el momento del día, para asegurar el disfrute lúdico y la consecución de los objetivos de la empresa organizadora.

**CR5.5** La fauna y flora representativa del entorno se observa, presentándola a los turistas y haciéndolos partícipes de su localización.

**CR5.6** La información sobre las especies de flora y fauna autóctona e introducida se transmite, partiendo de sus conocimientos previos, con claridad y de manera amena, incidiendo en sus relaciones beneficiosas y/o adversas con el entorno y con el resto de especies, promoviendo a debate con los turistas posibles soluciones no nocivas a su presencia desde un punto de vista respetuoso con otras especies.

**CR5.7** El itinerario por parques, jardines y entornos naturales urbanos se desarrolla, asegurando la ejecución de lo contratado en lo referente a:

- El itinerario.
- Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, y otros contratados, así como sus condiciones de prestación.
- Las visitas y otras actividades programadas.
- Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico.
- Las habitaciones, en el caso de pernocta.
- Los bonos y su cumplimentación.

**CR5.8** El respeto por el entorno natural y el patrimonio durante el recorrido por los entornos urbanos se comprueba, reforzando su interiorización por parte de los turistas a través del ejemplo y la transmisión de información veraz y entendible.

**CR5.9** La integridad de los turistas se asegura, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas y recordando las normas de uso y disfrute del entorno y sus instalaciones.

**CR5.10** Las incidencias interpersonales que puedan surgir a lo largo del itinerario urbano se solucionan con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.

**RP6:** Evaluar los servicios guiados en parques, jardines y entornos naturales urbanos, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.

**CR6.1** El estado emocional de los turistas se evalúa, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa.

**CR6.2** La consecución de los objetivos se comprueba con documentos de apoyo, formularios o entrevistas directas entre otros, corroborando el cumplimiento de los fijados para el disfrute del recorrido del itinerario urbano y la seguridad de los turistas.

**CR6.3** Las encuestas recogidas, propias de la empresa organizadora se evalúan cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano.

**CR6.4** Las reclamaciones de los turistas se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, intentando gestionar de manera precisa, las vicisitudes que se hayan producido para asegurar, la satisfacción del turista y los objetivos de la empresa organizadora.

**CR6.5** Los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, para incrementar la calidad del servicio prestado, y proponer cambios o nuevas ofertas atrayentes para los turistas.

**CR6.6** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad se transmite a la entidad gestora responsable de la actividad, mediante memorias de evaluación periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores.

**CR6.7** La planificación estratégica de la empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento de los parámetros fijados (calidad, económicos, entre otros) por la misma y/o captación de turistas.

**RP7:** Mejorar la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas en parques, jardines y entornos naturales urbanos, evaluando la prestación de los servicios propios y ajenos, para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los mismos.

**CR7.1** El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos (seguridad, disfrute lúdico, entre otros) y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.

**CR7.2** La información directa acerca de los turistas y sus expectativas, así como sobre las condiciones o situaciones inesperadas potencialmente adversas a la calidad, se aporta a la entidad organizadora del servicio o gestora del entorno urbano, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas.

**CR7.3** La información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros, para evaluar el grado de satisfacción de los turistas y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos se recoge en formato informático, guardándola/archivándola y guarda para su posterior procesamiento.

**CR7.4** El grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los turistas y acordadas con ellos se valora, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, entre otros, para garantizar su cumplimiento.

**CR7.5** La información generada durante la prestación del servicio se organiza mediante memorias de evaluación con el fin de:

- Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.
- Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.

**CR7.6** La comunicación con los turistas se posibilita, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Medios y equipos ofimáticos. Equipos de sonido y audiovisuales. Equipación óptica. Material recreativo. Botiquín. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Material de señalización y balizamiento. Equipos y aplicaciones informáticas, Internet, uso operativo de otros terminales que faciliten el servicio de acompañamiento y asistencia. Material impreso de divulgación. Guías y manuales en papel y en soporte digital. Internet, teléfonos inteligentes y tablets. Aplicaciones informáticas cartográficas. Dependencias e instalaciones culturales y de los prestatarios de servicios turísticos en general. Medios de transporte urbanos e interurbanos.

### Productos y resultados

Servicio de guía, acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en el entorno urbano. Actividades facultativas, utilizando los recursos patrimoniales existentes, ofertadas. Actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, iniciada. Actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, desarrollada. Servicios guiados a Bienes de Interés Cultural y patrimonial en entornos urbanos, evaluados. Mejora de la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas a bienes de interés cultural y patrimoniales en el entorno urbano generado.

### Información utilizada o generada

Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas web, de tipo general, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos. Planos y mapas. Información y documentación de viaje específicas, tales como tipo de grupo o turista objeto de acompañamiento, programa de viaje, ruta e itinerario, visitas, transportes que deben utilizarse, medios de identificación, documentos para extender quejas o reclamaciones por extravíos, letras de canciones y otra información para actividades de animación, alojamientos, actividades programadas, actividades facultativas, proveedores previstos u otras de interés. Información sobre personas de contacto y recepción del grupo en destino. Información de promoción de la empresa o entidad organizadora del servicio. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados. Información sobre proveedores de servicios y actividades facultativas, precios y tarifas. Normativa interna de la entidad organizadora. Información específica adaptada y sintetizada para el turista o grupo. Informes de evaluación del servicio prestado. Normativa sobre fórmulas de protección de Bienes de Interés Cultural o espacios naturales. Código deontológico de la profesión. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación. Informes de asistencia. Normativa sobre viajeros en tránsito y aduanas. Normativa de protección medioambiental y planificación de la actividad preventiva. Normativa específica de bienestar animal. Normativa específica de protección de riesgos laborales. Normativa de tratamiento de datos personales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Nivel: 2  
Código: UC0272\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

**CR1.1** La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

**CR1.2** La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

**CR1.3** Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

**CR1.4** La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

**CR1.5** El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

**CR1.6** Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

**CR1.7** Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

**CR1.8** El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

**RP2:** Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

**CR2.1** La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

**CR2.2** La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

**CR2.3** La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

**CR2.4** Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

**CR2.5** Las técnicas de reanimación cardiopulmonar se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardiopulmonar, para recuperar las constantes vitales.

**CR2.6** El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

**CR2.7** Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico

**CR2.8** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

**RP3:** Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardiopulmonar, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

**CR3.1** La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

**CR3.2** La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

**CR3.3** La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.4** La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

**CR3.5** La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.6** La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

**CR3.7** La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una hipotimia.

**RP4:** Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

**CR4.1** El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

**CR4.2** Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

**CR4.3** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para minimizar riesgos.

**CR4.4** Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

**CR4.5** Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

**RP5:** Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

**CR5.1** Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

**CR5.2** La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

**CR5.3** La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.4** Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.5** La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Material de movilización e inmovilización. Material electro médico. Botiquín. Balón resucitador autoinflable. Desfibrilador semiautomático. Equipos de Protección Individual (EPI). Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

### Productos y resultados

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardiorrespiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

### Información utilizada o generada

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Nivel: 1  
Código: UC1209\_1  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP1:** Manejar las herramientas del entorno usuario (gestor de archivos, gestor de dispositivos, entre otras) del sistema operativo, seleccionándolas y dando valores según las necesidades de uso, siguiendo instrucciones recibidas para mantener organizado el entorno gráfico de trabajo y la información.
- CR1.1** Los mensajes de arranque del sistema operativo y las conexiones con los dispositivos conectados se comprueban, verificando que al encender el ordenador no se muestra ningún mensaje de error durante la fase de carga del sistema operativo.
  - CR1.2** La herramienta de gestor de archivos se utiliza, realizando operaciones de creación, borrado y renombrado de carpetas y archivos, organizando la información para facilitar su uso.
  - CR1.3** Las herramientas de configuración del sistema operativo se utilizan, modificando el entorno gráfico de trabajo modificando valores tales como tipo de fondo y resolución de pantalla, barra de herramientas, entre otros.
  - CR1.4** Las herramientas de dispositivos de impresión (impresora, escáner, entre otros) se utilizan, modificando las preferencias de impresión en una impresora, escaneando documentos entre otras.
- RP2:** Manejar dispositivos y aplicaciones multimedia, haciendo uso de sus herramientas, siguiendo instrucciones recibidas para editar la información contenida en los mismos.
- CR2.1** Los dispositivos multimedia (cámaras digitales, tabletas, móviles, entre otros) se conectan, según tipología, al equipo informático, utilizando los cables de conexión del dispositivo multimedia y los puertos (USB, HDMI, entre otros) del equipo informático o activando el "bluetooth".
  - CR2.2** El "software" multimedia adjunto o incluido en el sistema operativo (visores de fotos, "software" de música, entre otros) se utiliza, realizando ajustes sobre el dispositivo, accediendo, copiando y borrando la información contenida en los mismos.
  - CR2.3** Las aplicaciones multimedia se utilizan, editando la información y creando contenido sencillo de vídeo, imagen o sonido.
- RP3:** Crear documentos, manejando un procesador de texto aplicando formatos al mismo (tipo de letra, tabulaciones, entre otros), para que la información guardada en los mismos resulte más atractiva y fácil de comprender, siguiendo instrucciones recibidas.

**CR3.1** Las opciones de la aplicación ofimática de procesamiento de textos para la creación, almacenamiento, impresión y vista preliminar se utilizan, accediendo al contenido del documento, visualizándolo, imprimiéndolo o guardándolo según las necesidades de uso.

**CR3.2** Las opciones de la aplicación ofimática de procesamiento de textos para aplicar formatos a los documentos, tales como, negrita, cursiva, subrayado, tamaño y tipo de fuentes, numeración y viñetas, tabulaciones y alineación de párrafos, entre otros, se aplican, mejorando la presentación del documento.

**CR3.3** Las opciones para el manejo de bloques de texto dentro de un documento se utilizan, aplicando formatos de espaciado y sangría, entre otros.

**CR3.4** Las imágenes y otros elementos se insertan, utilizando las opciones proporcionadas por el procesador de textos, ajustándolas y aplicando el formato indicado, para mejorar la presentación del documento.

**CR3.5** El formato de las páginas del documento se establece, insertando los encabezados y pies de página, configurando su orientación, estableciendo el tamaño de los márgenes, utilizando las opciones proporcionadas por la aplicación de procesamiento de textos.

**CR3.6** El contenido del documento se verifica, utilizando la herramienta de corrección ortográfica que proporciona la aplicación de procesamiento de textos, realizando los cambios necesarios y obteniendo un texto libre de errores.

**RP4:** Utilizar otras aplicaciones ofimáticas (de bases de datos, presentaciones, hojas de cálculo, entre otras), manipulando la información, utilizando diseños ya elaborados y siguiendo instrucciones recibidas.

**CR4.1** Las bases de datos ya creadas se abren, ejecutando la aplicación ofimática correspondiente, introduciendo y presentando datos, utilizando formularios e informes ya elaborados.

**CR4.2** Las hojas de cálculo ya elaboradas se abren, ejecutando la aplicación ofimática correspondiente, introduciendo, visualizando e imprimiendo datos y siguiendo instrucciones recibidas.

**CR4.3** Las presentaciones ya elaboradas se abren, ejecutando la aplicación ofimática correspondiente, imprimiendo y visualizando diapositivas.

**RP5:** Utilizar los recursos de Internet, manejando navegadores y siguiendo las instrucciones recibidas para realizar búsquedas y obtener información en la red interna y externa.

**CR5.1** El navegador se utiliza, accediendo a páginas Web indicadas y moviéndose por los enlaces que éstas proporcionan.

**CR5.2** Los buscadores de páginas Web se utilizan, localizando información sobre temas específicos, indicándolos en los criterios de búsqueda.

**CR5.3** La información localizada se descarga en el ordenador para su uso posterior, siguiendo instrucciones recibidas en cuanto al formato del archivo y lugar de almacenamiento.

**CR5.4** Las opciones del navegador se utilizan, configurando la página de inicio y guardando las direcciones de los sitios de internet para su acceso rápido (favoritos), siguiendo instrucciones recibidas.

**RP6:** Manejar aplicaciones de correo electrónico y videoconferencia, entre otras, haciendo uso de sus herramientas para intercambiar información y establecer comunicación con otros usuarios, siguiendo instrucciones recibidas.

**CR6.1** Las aplicaciones de correo electrónico se utilizan, enviando y, recibiendo mensajes, adjuntando y descargando archivos de correos y organizando en carpetas los mensajes recibidos y enviados.

**CR6.2** Los foros de noticias y blogs, entre otros, se utilizan consultando y dejando opiniones, formulando y respondiendo a preguntas sobre temas específicos, según necesidades de uso.

**CR6.3** Las herramientas de videoconferencia se utilizan, creando y participando en reuniones, compartiendo información con los asistentes, activando y desactivando el micrófono y la cámara, según las necesidades, y haciendo uso de todas aquellas utilidades que la herramienta aporte para llevar a cabo la comunicación.

**CR6.4** Las plataformas virtuales de formación se utilizan, accediendo a los contenidos habilitados por el tutor, subiendo información solicitada y utilizando los recursos disponibles en la misma, como el chat, para el intercambio de mensajes e información.

**CR6.5** Las herramientas para comprimir y descomprimir ficheros se utilizan, accediendo a la información de aquellos archivos comprimidos y creando otros de menor tamaño.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos informáticos. Sistemas operativos. Dispositivos de impresión. Red local. Conexión a Internet. Herramientas de Internet: navegador, correo electrónico. "Software" multimedia. Dispositivos multimedia. Herramientas y aplicaciones ofimáticas. Dispositivos de movilidad, tabletas, teléfonos inteligentes. Herramientas de compresión de archivos. Plataformas de formación. Herramientas de videoconferencia y mensajería instantánea.

### Productos y resultados

Entorno de trabajo personalizado e información organizada. Información audiovisual editada. Documentos de texto con formato. Documentos de texto creados, formateados, almacenados e impresos. Información manipulada mediante una base de datos ofimática, procesador de cálculo y presentador de diapositivas. Información localizada en internet y almacenada en el sistema informático. Intercambio de información mediante una herramienta de correo electrónico, videoconferencia o herramienta colaborativa.

### Información utilizada o generada

Manuales de usuario de sistemas operativos. Manuales de los dispositivos multimedia y de sus aplicaciones. Manuales de aplicaciones ofimáticas. Guías de usuario de utilidades de Internet. Documentos elaborados, verificados ortográficamente y presentados con formatos aplicados. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental, en particular, la aplicable a la producción y gestión de residuos y suelos contaminados.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3  
Código: UC9999\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

**CR1.1** Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

**CR1.2** Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

**CR1.3** Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

**CR1.4** Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

**CR1.5** La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**RP2:** Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

**CR2.1** La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

**CR2.2** Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

**CR2.3** La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.4** Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.5** El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

**CR2.6** Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

**CR2.7** La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

**CR2.8** Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

**CR2.9** Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

**RP3:** Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

**CR3.1** La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

**CR3.2** Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

**CR3.3** Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

**RP4:** Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

**CR4.1** La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

**CR4.2** Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

**CR4.3** La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

**CR4.4** La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

**CR4.5** Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

**CR4.6** Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

**CR4.7** El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

**RP5:** Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

**CR5.1** Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

**CR5.2** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

**CR5.3** Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

**CR5.4** Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

**CR5.5** Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.6** Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.7** La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

**CR5.8** Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

**CR5.9** Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

### Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

### Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 6

### COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2  
Código: UC9996\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar el sentido general de la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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, 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

**CR4.1** Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades

en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

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

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

**RP5:** Complimentar en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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

### Prestación de servicios de guía turístico en entornos urbanos

Nivel:	3
Código:	MF2579_3
Asociado a la UC:	UC2579_3 - Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos a turistas
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar la evolución del concepto de turismo urbano, identificando elementos que componen el sistema turístico.

**CE1.1** Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo, clasificando según progresión en el tiempo.

**CE1.2** Describir el sistema turístico, identificando los elementos que lo componen y analizando cada uno de ellos.

**CE1.3** En un supuesto práctico de análisis de información de interés, seleccionar y contrastar la información de interés en la zona, relativa a:

- Recursos patrimoniales: museos, monumentos y patrimonio histórico, artístico y cultural, susceptibles de ser visitados o explicados.
- Recursos turísticos.
- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.
- Infraestructura, tales como accesos, abastecimientos, transportes y otros.
- Infraestructura turística, tales como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.
- Proveedores de servicios.
- Ruta e itinerario, visita u otras actividades susceptibles de programación.
- Otras informaciones de interés.

**CE1.4** Identificar evolutivamente los tipos de servicios de acompañamiento, asistencia y guía de grupos y turistas individuales por itinerarios urbanos y las expectativas que ante ellos tiene el cliente, asegurando el disfrute lúdico.

**CE1.5** Interpretar información sobre Bienes de Interés Cultural y otros recursos del patrimonio cultural, asegurando el cumplimiento del programa y el disfrute lúdico.

**CE1.6** Interrelacionar datos y aspectos esenciales de Bienes de Interés Cultural y otros recursos del patrimonio cultural, reconociendo características de los mismos.

**C2:** Relacionar el conocimiento histórico y de geografía humana con la realidad histórico-geográfica del entorno regional y local para diseñar itinerarios urbanos según objeto de prestación.

**CE2.1** Explicar el sistema de periodización histórica, argumentando características.

**CE2.2** Describir puntos de vista diferentes al europeo para explicar los fenómenos históricos, reconociendo los factores de influencia.

**CE2.3** Identificar en el tiempo y en el espacio hechos históricos de carácter general y local, clasificando por etapas.

**CE2.4** Explicar las raíces históricas de situaciones que se dan en el entorno, reconociendo similitudes.

**CE2.5** Explicar sobre el terreno los fenómenos y hechos geográfico-espaciales analizados, relacionándolos con el conocimiento histórico y de geografía humana.

**CE2.6** Describir las actividades económicas del entorno regional y local, relacionándolas según ámbitos.

**CE2.7** Justificar la necesidad del conocimiento de la historia y de la geografía humana para el ejercicio de la actividad de guía de turistas, reconociendo las demandas y ofertas.

**C3:** Aplicar normas y técnicas en ofertas de actividad de turismo urbano como acompañante y asistente de turistas, explicando su actividad y funciones.

**CE3.1** Distinguir ámbitos de actuación, modalidades, fases y funciones de la actividad profesional vinculada a la información, acompañamiento y asistencia a usuarios turísticos urbanos, enumerando las características de los servicios que se prestan.

**CE3.2** Identificar documentos de viaje y fuentes de información turística de uso habitual, implementándolos según necesidad.

**CE3.3** Describir los procesos y trámites de embarque, facturación, entre otros, en aeropuertos, estaciones y medios de transporte, asegurando desarrollo según características del programa.

**CE3.4** Interpretar disposiciones normativas que afectan a la actividad y al movimiento de viajeros entre países y aduanas, destacando las aplicables en función del ámbito territorial, verificando el cumplimiento de las mismas.

**CE3.5** Describir contingencias que se producen en el desarrollo de la actividad, justificando las medidas alternativas y técnicas de solución de incidencias que se pueden adoptar para evitarlas o solucionarlas.

**CE3.6** Describir actividades complementarias susceptibles de ser diseñadas, propuestas, vendidas por un guía o acompañante de grupos turísticos urbanos, reconociendo características y ejerciendo el control económico de la operación, adaptándolas al perfil de supuestos turistas.

**CE3.7** Analizar la relación profesional que se establece entre el jefe de grupo y el guía de turismo, interpretando mejoras.

**C4:** Desarrollar técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo y relacionar su utilización con las fases de desarrollo de la actividad de divulgación de patrimonio y bienes culturales en entornos urbanos.

**CE4.1** Divulgar el patrimonio y Bienes de Interés Cultural en referencia a arquitectura e historia del entorno urbano, describiendo sus características.

**CE4.2** En un supuesto práctico de viajes, visitas o itinerarios organizados de divulgación de entornos urbanos:

- Programar actividades, ofreciendo información general de interés, ayudando al turista a apreciar y entender los lugares que visita.
- Programar tiempos de desplazamiento, planificando paradas y explicaciones.
- Planificar rutas alternativas en caso de incidencias, asegurando el disfrute lúdico y perspectivas del turista.

- Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del itinerario, ruta, tour, visita o traslado en cuestión, logrando el cumplimiento de los objetivos programados.

- Identificar elementos complementarios informativos de divulgación con necesidades especiales (auditivas, visuales, entre otras), caracterizándolos.

**CE4.3** Distinguir tipos de patrimonio cultural describiendo formas y medios de protección en función del ámbito territorial.

**CE4.4** Identificar organismos responsables de las políticas de protección del patrimonio cultural, reconociendo sus competencias.

**CE4.5** Justificar la inclusión, dentro del concepto patrimonio cultural, de manifestaciones no materiales como la literatura, la música, la gastronomía, las tradiciones orales o la religión, identificando importancia de las mismas.

**CE4.6** Identificar qué es, para qué sirve y de qué tipo puede ser un museo, divulgando características del mismo.

**C5:** Aplicar técnicas de coordinación de actividades de servicios de acompañamiento y divulgación de patrimonio y Bienes de Interés Cultural, considerando el respeto del entorno urbano y la ejecución en función de niveles de integridad del mismo.

**CE5.1** Identificar acciones de consecución de protocolos de embarque en supuestos viajes, verificando coincidencia de lo contratado.

**CE5.2** Identificar en el tiempo y en el espacio hechos históricos relevantes de carácter general y local.

**CE5.3** Explicar las raíces históricas de situaciones que se dan en el entorno, divulgando según contextos.

**CE5.4** Explicar sobre el terreno fenómenos y hechos geográfico-espaciales analizados relacionándolos y relacionarlos con el conocimiento histórico y de geografía humana.

**CE5.5** Interpretar los elementos complementarios informativos de divulgación del patrimonio cultural y Bienes de Interés Cultural, caracterizándolos.

**CE5.6** Comentar textos relacionándolos con la historia del arte, en función del lugar donde se localiza la visita.

**CE5.7** Explicar la periodización, clasificándolos por estilos artísticos.

**CE5.8** Identificar obras de artes plásticas, literarias y musicales representativos de la visita, clasificándolas cronológicamente, por lugar de producción o procedencia, por autor y por estilo.

**CE5.9** Identificar elementos complementarios informativos de divulgación para turistas con necesidades especiales (auditivas, visuales, entre otras), caracterizándolos.

**C6:** Evaluar actividades y servicios prestados en un supuesto caso de actividad divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos, en función de criterios específicos sobre el grado de satisfacción por parte de los turistas y considerando la obtención de la rentabilidad óptima de la actividad.

**CE6.1** En un supuesto práctico a partir de los datos posibles de una actividad de divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos, elaborar una memoria individual o conjunta que permita realizar un juicio crítico sobre aquellos aspectos mejorables.

**CE6.2** En un supuesto práctico a partir de respuestas obtenidas o datos reflejados en la memoria de la actividad, valorar cada aspecto de los que se relacionan a continuación para exponer y justificar la consecuente toma de decisiones:

- Satisfacción de los usuarios.

- Itinerarios.
- Material.
- Incidencias.
- Traslados, medios de transportes y otros servicios.
- El grado de cumplimiento de la actividad en relación con la información recibida.
- Insuficiencias o fallos técnicos detectados y recomendaciones o mejoras a realizar.
- Guías de la actividad.

**CE6.3** Valorar aportaciones realizadas por supuestos turistas en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias, justificando esta valoración en el diseño de nuevas actividades.

**C7:** Interpretar especificaciones de calidad del servicio de guía, acompañamiento y asistencia turística, aplicando procedimientos de atención de quejas y reclamaciones, sugerencias para la mejora, y detectando desviaciones y deficiencias.

**CE7.1** Explicar el concepto de calidad en los servicios y en la actividad de guía de turistas en particular, identificando los factores causales de la no-calidad.

**CE7.2** Identificar los atributos de calidad en los servicios que presta el guía o acompañante de usuarios turísticos en entornos urbanos, garantizando cumplimiento del programa y seguridad de turistas.

**CE7.3** Aplicar herramientas de mejora de la calidad, aportando propuestas de solución para resolver o mejorar servicios prestados o problemas planteados.

**CE7.4** Valorar la participación activa del guía o acompañante, con la entidad organizadora y resto de proveedores, detectando mejora del itinerario y servicios finales ofertados.

**CE7.5** Interpretar procedimientos, instrucciones de trabajo y estándares de calidad, describiendo su aplicación en supuestos prácticos.

**CE7.6** En un supuesto práctico de solicitud de información o presentación de reclamación, adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía aplicables y la forma de comunicación oportuna con fluidez.

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

C1 respecto a CE1.3; C4 respecto a CE4.2; C6 respecto a CE6.1 y CE6.2; C7 respecto a CE7.6.

### Otras Capacidades:

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

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mantener una actitud proactiva y actuar en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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 género.

## Contenidos

## 1 El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico

Información de interés general para itinerarios de viaje: búsqueda, interpretación y tratamiento de información y documentación de interés general.

Adaptación de la información a distintos perfiles de turistas.

Salidas en medios de transporte.

Salida del hotel, llegada al aeropuerto de destino y llegada al hotel.

Coordinación de los servicios.

Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario.

Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo.

Peculiaridades de la organización y venta de actividades facultativas.

## 2 Dinamización, animación y guía de grupos turísticos

Los grupos: dinámica de grupos en la animación, técnicas de observación y sociométricas, la comunicación, la retroalimentación, manejo de grupos en entornos urbanos, interior de monumentos, entornos rurales, espacios naturales o parques nacionales.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de turistas: dificultades y barreras en la comunicación, comunicación verbal y no verbal en público.

Protocolo y normas de comportamiento. Uso y manejo de la voz: entonación, dicción y claridad.

Uso de equipos de megafonía en espacios abiertos y cerrados.

Identificación, análisis y prevención de situaciones conflictivas.

Análisis y desarrollo de procesos para la resolución de incidencias.

Análisis de herramientas de divulgación y movilidad para personas con necesidades especiales.

La gestión del imprevisto.

Técnicas para no perder la calma en situaciones de estrés o trabajo bajo presión.

Técnicas para calmar personas en situaciones de histeria individual o colectiva.

Técnicas de mejora de actitudes en situaciones límite.

La gestión de las quejas y reclamaciones.

## 3 Técnicas de búsqueda y selección de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local

Fuentes de información turística sobre bienes de interés cultural, otros recursos de esta naturaleza y recursos turísticos: soportes informativos y medios de acceso a la información.

Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros Bienes de Interés Cultural.

Recursos turísticos de interés general.

Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.

Infraestructura: accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Proveedores de servicios.

Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades culturales susceptibles de programación.

Interpretación y procesamiento de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local.

## 4 Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a Bienes de Interés Cultural o a espacios naturales para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Elementos de la programación: metodología, búsqueda, interpretación y tratamiento de la información. Identificación de la documentación de viaje.

Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje.

Peculiaridades de la organización de actividades facultativas.

Coordinación de los servicios.

Comercialización del producto diseñado.

Diseño de itinerarios, rutas o visitas a Bienes de Interés Cultural. identificación de componentes de la oferta turística; recursos culturales, como históricos, artísticos y otros; espacios y recursos turísticos en general.

Infraestructura, como accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Diversidad cultural y fundamentos que les son propios: modos y maneras, protocolo y maneras bien vistas en diferentes culturas; atención especial a los posibles malentendidos.

## 5 Transmisión de información sobre Bienes de Interés Cultural y otros recursos culturales a turistas

Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores.

Respuesta a preguntas, dudas y necesidades de supuesta información demandada.

Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.

Conceptos de interpretación: técnicas de interpretación.

Medios interpretativos: personales y no personales.

## 6 La historia del arte según el ámbito territorial como recurso informativo

Terminología.

Materiales y técnicas.

Estilos.

Fuentes para el estudio.

Arte prehistórico y de las primeras civilizaciones.

Movimientos y estilos artísticos.

Artes suntuarias.

Artesanías.

Principales referencias en el entorno regional y local.

Diferenciación de conceptos generales y clasificación del patrimonio histórico-artístico y cultural.

Aspectos legales: niveles de protección; el patrimonio de la humanidad.

El papel de la UNESCO.

## 7 La geografía humana como recurso informativo

Geografía humana

Terminología y fenómenos característicos

Su relación con la geografía física

Geografía humana regional y local

La fusión de la naturaleza y el hombre: el ámbito rural

Peculiaridades de geografía humana en el entorno regional y local.

## 8 Patrimonio histórico-artístico y cultural

Los Bienes de Interés Cultural o BIC.

Restauración y conservación: enfoques y técnicas.

Museología: diferenciación, clasificación y aspectos técnicos.

Geografía descriptiva de los museos: ámbito regional y local.

Patrimonio etnográfico y antropológico.

El patrimonio intangible: manifestaciones festivas y religiosas; tradiciones, leyendas, hábitos y costumbres particulares.

Vida cotidiana.

Manifestaciones musicales.  
Gastronomía.  
Otros aspectos culturales de interés.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de servicios de acompañamiento en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos a turistas, que se acreditará mediante una de las 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

### Prestación de servicios de guía turístico en parques y jardines de entornos naturales urbanos

Nivel:	3
Código:	MF2580_3
Asociado a la UC:	UC2580_3 - Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en parques, jardines y entornos naturales urbanos a turistas
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la evolución del concepto de turismo natural urbano, identificando elementos que lo componen.
- CE1.1** Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo.
  - CE1.2** Nuevos tipos de tendencias turísticas sostenibles.
  - CE1.3** En un supuesto práctico de análisis de información de interés, seleccionar y contrastar la información de interés especialmente la relativa en la zona a:
    - Geología.
    - Geografía física.
    - Zoología.
    - Botánica.
    - Ecosistemas.
    - Legislación y figuras de protección medioambiental.
    - Gestión del medio natural y aprovechamientos tradicionales.
    - Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.
    - Proveedores de servicios.
    - Ruta e itinerario, visita u otras actividades susceptibles de programación.
    - Material complementario, transportes.
    - Otras informaciones de interés.
  - CE1.4** Diferenciar evolutivamente los tipos de servicios de acompañamiento, asistencia y guía de grupos y turistas individuales por parques, jardines y/o espacios seminaturales o naturales en itinerarios urbanos y las expectativas que ante ellos tiene el cliente, identificando sus características.
  - CE1.5** Interpretar información sobre espacios naturales, parques, jardines y otros en entorno natural, asegurando el cumplimiento de un programa y el disfrute lúdico.
  - CE1.6** Interrelacionar datos y aspectos esenciales de espacios naturales, parques, jardines y otros en entorno natural, reconociendo características de los mismos.
- C2:** Relacionar conocimiento general sobre geología y geografía física y biológica con la realidad natural de entornos naturales y seminaturales urbanos para contextualizar la información objeto de diseño.

**CE2.1** Describir los conceptos, hechos y fenómenos de la geología y de la geografía física y biológica.

**CE2.2** En un supuesto práctico de diseño identificar sobre el terreno los fenómenos y hechos físicos y biológicos analizados.

**CE2.3** Deducir las consecuencias que las condiciones del entorno natural pueden ejercer sobre la actividad de guía de turistas en parques, jardines y otros espacios naturales en entornos urbanos.

**CE2.4** Justificar la necesidad del conocimiento de la geología y de la geografía física y biológica para el ejercicio del diseño de itinerarios en parques, jardines y otros espacios naturales en entornos urbanos.

**CE2.5** En un supuesto práctico de diseño de itinerarios en parques, jardines y otros espacios naturales en entornos urbanos, detectar necesidades de material complementario para observar fauna y flora urbana.

**C3:** Aplicar normas y técnicas de observación flora y fauna en parques, jardines y entornos naturales urbanos como acompañante y asistente de turistas explicando su actividad y funciones.

**CE3.1** Distinguir ámbitos de actuación, modalidades, fases y funciones de la actividad profesional vinculada a la información, acompañamiento y asistencia a usuarios turísticos de observación de fauna y flora en parques, jardines y otros entornos naturales urbanos, enumerando las características de los servicios que se prestan.

**CE3.2** Explicar sobre el terreno fenómenos y hechos geográfico-espaciales analizados relacionándolos y relacionarlos con el conocimiento histórico y de geografía humana.

**CE3.3** Interpretar los elementos complementarios informativos de divulgación del patrimonio natural y bienes de interés cultural, caracterizándolos.

**CE3.4** Identificar fauna y flora representativa de parques y jardines en entornos urbanos clasificándolas según especies, y características.

**CE3.5** Describir actividades complementarias susceptibles de ser diseñadas, propuestas, vendidas por un guía o acompañante de grupos turísticos urbanos, reconociendo características y ejerciendo el control económico de la operación, adaptándolas al perfil de supuestos turistas.

**CE3.6** Analizar la relación profesional que se establece entre el jefe de grupo y el guía de turismo, interpretando mejoras.

**C4:** Desarrollar técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo y relacionar su utilización con las fases de desarrollo de recorrido por parques, jardines y entornos naturales urbanos.

**CE4.1** Divulgar el patrimonio y Bienes de Interés Cultural en referencia a parques, jardines y entornos naturales, describiendo sus características.

**CE4.2** En un supuesto práctico de viajes, visitas o itinerarios organizados de parques, jardines y entornos naturales urbanos:

- Programar, ofreciendo información general de interés, ayudando al turista a apreciar y entender los lugares que visita.

- Programar tiempos de desplazamiento, planificando paradas y explicaciones.

- Planificar rutas alternativas en caso de incidencias, asegurando el disfrute lúdico y perspectivas del turista.

- Manejar material de apoyo para observación de flora y fauna en entornos naturales urbanos.

- Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del itinerario, ruta, tour, visita o traslado en cuestión, logrando el cumplimiento de los objetivos programados.

- Identificar elementos complementarios informativos de divulgación con necesidades especiales (auditivas, visuales, entre otras), caracterizándolos.

**CE4.3** Distinguir tipos de jardines, parques y patrimonio natural, describiendo formas y medios de protección en función del ámbito territorial.

**CE4.4** Identificar organismos responsables de las políticas de protección del patrimonio natural reconociendo sus competencias.

**CE4.5** Identificar especies animales y vegetales en parques, jardines y entornos naturales urbanos.

**CE4.6** Justificar la necesidad del ahorro energético y del uso racional del agua como medios de preservación del patrimonio natural en parques, jardines y entornos naturales urbanos.

**C5:** Aplicar técnicas de coordinación de actividades de servicios de acompañamiento y divulgación de patrimonio y Bienes de Interés Cultural en parques, jardines y entornos naturales urbanos, considerando el respeto del patrimonio, medio ambiente y la ejecución en función de niveles de integridad del mismo.

**CE5.1** Identificar acciones de consecución de protocolos de embarque en supuestos viajes, verificando coincidencia de lo contratado.

**CE5.2** Divulgar información sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en la zona.

**CE5.3** Interrelacionar datos y aspectos, correspondientes a información analizada previamente sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en la zona.

**CE5.4** Identificar documentos de viaje y fuentes de información turística de uso habitual para flora y fauna en parques, jardines y entornos naturales urbanos, implementándolos según necesidad.

**CE5.5** Describir los procesos y trámites de embarque, facturación, entre otros, en aeropuertos, estaciones y medios de transporte, asegurando desarrollo según características del programa.

**CE5.6** Interpretar normativa que afecta a la actividad y al movimiento de viajeros entre países y aduanas, destacando las aplicables en la Unión Europea, España y Comunidad Autónoma de actuación, controlando el cumplimiento de las mismas.

**CE5.7** Describir contingencias que se producen en el desarrollo de la actividad, justificando las medidas alternativas y técnicas de solución de incidencias que se pueden adoptar para evitarlas o solucionarlas.

**CE5.8** Identificar elementos complementarios informativos de divulgación con necesidades especiales (auditivas, visuales, entre otras), caracterizándolos.

**C6:** Evaluar actividades y servicios prestados en un supuesto caso de actividad divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en parques, jardines y entornos urbanos, en función de criterios específicos sobre el grado de satisfacción por parte de los turistas y considerando la obtención de la rentabilidad óptima de la actividad.

**CE6.1** En un supuesto práctico a partir de los datos posibles de una actividad de divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en entornos urbanos, elaborar una memoria individual o conjunta que permita realizar un juicio crítico sobre aquellos aspectos mejorables.

**CE6.2** En un supuesto práctico a partir de respuestas obtenidas o datos reflejados en la memoria de la actividad, valorar cada aspecto de los que se relacionan a continuación para exponer y justificar la consecuente toma de decisiones:

- Satisfacción de los usuarios.
- Itinerarios.
- Material.
- Incidencias.
- Traslados, medios de transportes y otros servicios.
- El grado de cumplimiento de la actividad en relación con la información recibida.
- Insuficiencias o fallos técnicos detectados y recomendaciones o mejoras a realizar.
- Guías de la actividad.

**CE6.3** Valorar aportaciones realizadas por supuestos turistas en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias, justificando esta valoración en el diseño de nuevas actividades.

**C7:** Interpretar especificaciones de calidad del servicio de guía, acompañamiento y asistencia turística en parques, jardines y entornos naturales urbanos, aplicando procedimientos de atención de quejas y reclamaciones, sugerencias para la mejora, y detectando desviaciones y deficiencias.

**CE7.1** Explicar el concepto de calidad en los servicios y en la actividad de guía de turistas en particular, identificando los factores causales de la no-calidad.

**CE7.2** Identificar los atributos de calidad en los servicios que presta el guía o acompañante de usuarios turísticos en parques, jardines, y entornos naturales urbanos, garantizando cumplimiento del programa y seguridad de turistas.

**CE7.3** Aplicar herramientas de mejora de la calidad, aportando propuestas de solución para resolver o mejorar servicios prestados o problemas planteados.

**CE7.4** Valorar la participación activa del guía o acompañante, con la entidad organizadora y resto de proveedores, detectando mejora del itinerario y servicios finales ofertados.

**CE7.5** Interpretar procedimientos, instrucciones de trabajo y estándares de calidad, describiendo su aplicación en supuestos prácticos.

**CE7.6** En un supuesto práctico de solicitudes de información o presentación de reclamaciones, adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía aplicables y la forma de comunicación oportuna con fluidez.

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.5; C4 respecto a CE4.2; C6 respecto a CE6.2; C7 respecto a CE7.6.

### Otras Capacidades:

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

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mantener una actitud proactiva y actuar en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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 género.

## Contenidos

### 1 El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico

Información de interés general para itinerarios de viaje: búsqueda, interpretación y tratamiento de información y documentación de interés general.

Adaptación de la información a distintos perfiles de turistas.

Salidas en medios de transporte.

Salida del hotel, llegada al aeropuerto de destino y llegada al hotel.

Coordinación de los servicios.

Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario.

Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo.

Peculiaridades de la organización y venta de actividades facultativas.

### 2 Dinamización, animación y guía de grupos turísticos

Los grupos: dinámica de grupos en la animación, técnicas de observación y sociométricas, la comunicación, la retroalimentación, manejo de grupos en entornos urbanos, interior de monumentos, entornos rurales, espacios naturales o parques nacionales.

Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de turistas: dificultades y barreras en la comunicación, comunicación verbal y no verbal en público.

Protocolo y normas de comportamiento. Uso y manejo de la voz: entonación, dicción y claridad.

Uso de equipos de megafonía en espacios abiertos y cerrados.

Identificación, análisis y prevención de situaciones conflictivas.

Análisis y desarrollo de procesos para la resolución de incidencias.

Análisis de herramientas de divulgación y movilidad para personas con necesidades especiales.

La gestión del imprevisto.

Técnicas para no perder la calma en situaciones de estrés o trabajo bajo presión.

Técnicas para calmar personas en situaciones de histeria individual o colectiva.

Técnicas de mejora de actitudes en situaciones límite.

La gestión de las quejas y reclamaciones.

### 3 Técnicas de búsqueda y selección de información turística sobre espacios y recursos naturales del entorno regional y local

Fuentes de información turística primarias y secundarias sobre espacios y recursos naturales: identificación, discriminación, contraste y selección.

Soportes informativos y medios de acceso a la información sobre espacios y recursos naturales.

Espacios naturales protegidos y otros recursos naturales del entorno urbano.

Contexto geográfico.

Infraestructura: accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Equipamientos de uso público de espacios protegidos.

Proveedores de servicios.

Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades en espacios naturales en entornos urbanos susceptibles de programación.

#### 4 Diseño de itinerarios de viaje y de rutas o visitas a Bienes de Interés Cultural o a parques, jardines o espacios naturales en entornos urbanos para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Elementos de la programación: metodología, búsqueda, interpretación y tratamiento de la información. Identificación de la documentación de viaje.

Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje.

Peculiaridades de la organización de actividades facultativas.

Coordinación de los servicios.

Comercialización del producto diseñado.

Diseño de itinerarios, rutas o visitas a Bienes de Interés Cultural. identificación de componentes de la oferta turística; recursos culturales, como históricos, artísticos y otros; espacios y recursos turísticos en general.

Infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros

Diversidad natural y fundamentos que les son propios.

#### 5 Interpretación y procesamiento de información sobre espacios y recursos naturales del entorno natural urbano

Organización de la información

Procesamiento de la información

Actualización de la información

Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios

Integración e interrelación de información.

#### 6 Transmisión de información sobre parques, jardines y espacios naturales en entornos urbanos a turistas

Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores

Respuesta a preguntas, dudas y necesidades de supuesta información demandada

Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.

#### 7 La geografía física y biológica como recurso informativo

Geografía física

Cartografía y representación

Relieve costero y orografía

Descripción de placas marítimas y continentales

Hidrografía

Climatología

Los climas

Geografía biológica

Relaciones con la zoología y la botánica.

#### 8 El patrimonio natural

Patrimonio natural. Terminología. Niveles de protección y aspectos legales.

El Patrimonio natural de la Humanidad. El papel de la UNESCO. Los recursos naturales.

Restauración y conservación del patrimonio natural. Enfoques, técnicas y concienciación.

Geografía de los grandes parques y espacios protegidos a nivel mundial, nacional y autonómico.

Parques nacionales y espacios naturales protegidos del ámbito regional y local.

Nociones de botánica y zoología e identificación de especies.

Especies animales y vegetales protegidas en el entorno regional y local.

Cultura ambiental y sostenibilidad.

El bien máspreciado: el agua. El ciclo del agua. Ciclos húmedos y secos. Medidas para un uso racional.

Manifestaciones y peculiaridades relevantes del patrimonio natural en el entorno regional y local.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el acompañamiento en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en parques y jardines de entornos urbanos a turistas, 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

### PRIMEROS AUXILIOS

Nivel:	2
Código:	MF0272_2
Asociado a la UC:	UC0272_2 - ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

**CE1.1** Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.

**CE1.2** Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

**CE1.3** En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:

- Identificar el nivel de consciencia.
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.
- Comunicar la información al servicio de emergencias.
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.
- Utilizar los Equipos de Protección Individual (EPI).
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

**CE1.4** En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificar los posibles riesgos.
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

**CE1.5** En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

**C2:** Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

**CE2.1** Describir los conceptos de reanimación cardiopulmonar básica e instrumental según un protocolo.

**CE2.2** Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.

**CE2.3** En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

**CE2.4** En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardiopulmonar básica.
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardiopulmonar sobre maniqués utilizando balón resucitador autoinflable y desfibrilador automático.
- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

**C3:** Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardiorrespiratoria.

**CE3.1** Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.

**CE3.2** Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.

**CE3.3** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado
- Efectuar la maniobra frente-mentón.

**CE3.4** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

**CE3.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.
- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.

**CE3.6** En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.
- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.
- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.
- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

**C4:** Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

**CE4.1** Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.

**CE4.2** Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

**CE4.3** En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.

**CE4.4** Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:

- Describir causas que lo producen.
- Definir síntomas y signos.
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.

**CE4.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

**C5:** Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

**CE5.1** Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.

**CE5.2** Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.

**CE5.3** En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.
- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.
- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.

**CE5.4** En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.
- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.

**CE5.5** En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

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

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

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

## Contenidos

### 1 Valoración inicial del accidentado como primer interviniente

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos. Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites. El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional. El primer interviniente como parte de la cadena asistencial. Terminología anatomía y fisiología. Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios. Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de "triage" simple, norias de evacuación.

### 2 Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación. Características de la Cadena de Supervivencia. Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardiorrespiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes. Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

### 3 Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardiorrespiratoria

Valoración del accidentado: primaria y secundaria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado. Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y balón resucitador autoinflable. Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases. Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y "shock". Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados. Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico. Lesiones producidas por calor y por frío. Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz. Accidentes eléctricos. Electrocución: lesiones producidas por la electricidad y los rayos. Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes. Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

### 4 Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente

Psicología de la víctima. Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado. Comunicación asistente-familia. Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación. Estrategias de control del estrés. Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

## Parámetros de contexto de la formación

## Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, 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, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

## Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, 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

### OPERACIONES AUXILIARES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Nivel:	1
Código:	MF1209_1
Asociado a la UC:	UC1209_1 - REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Identificar los bloques funcionales de un sistema informático, describiendo sus características y relacionándolos con los componentes "hardware" y dispositivos informáticos asociados al sistema informático.
- CE1.1** Describir los componentes "hardware" internos de un sistema informático (procesador, memoria, entre otros), indicando sus características y función.
  - CE1.2** Identificar los dispositivos asociados a un sistema informático (monitor, impresoras, entre otros) describiendo sus características, tipos y función.
  - CE1.3** Identificar los dispositivos (impresoras, monitor, entre otros) conectados al sistema informático, utilizando la funcionalidad del sistema operativo para gestionarlos, detallando su información (modelo, fabricante, entre otros).
- C2:** Manejar las utilidades del entorno gráfico de usuario de un sistema operativo (administrador de audio, administrador de archivos, entre otros), creando carpetas, enlaces directos a ficheros, personalizando el escritorio, entre otros.
- CE2.1** Explicar qué es un sistema operativo, describiendo sus funciones (gestión procesos, gestión de memoria, entre otras), relacionándolas con los componentes "hardware" (CPU, memoria, entre otros) del sistema informático.
  - CE2.2** Citar sistemas operativos para un sistema informático de usuario, comparándolos en función de la seguridad y funciones ofrecidas.
  - CE2.3** Personalizar la barra de herramientas del entorno gráfico de trabajo del usuario, configurando opciones tales como ubicación, iconos de aplicaciones a mostrar en ella, entre otros.
  - CE2.4** Personalizar la pantalla de trabajo del usuario, configurando opciones tales como fondo, escala, resolución, entre otros, utilizando la funcionalidad del sistema operativo correspondiente.
  - CE2.5** En un supuesto práctico; de manejo del entorno gráfico de usuario de un sistema operativo en un sistema informático de usuario, instalado, configurado y en funcionamiento:
    - Operar con carpetas y archivos, utilizando el administrador de archivos, creando una carpeta nueva en una ubicación dada, buscando un documento a partir de su nombre, cambiar el nombre de una carpeta y/o un documento dado, entre otras.
    - Crear accesos directos a carpetas y ficheros, utilizando la opción del sistema operativo correspondiente y colocando el acceso directo creado en la pantalla.

- Capturar información a través del escáner y almacenarla en una ubicación indicada, utilizando la opción del sistema operativo o herramienta "software" específica instalada en el ordenador.
- Identificar unidades de red y carpetas compartidas, indicando cuál es el nombre de las mismas.
- Modificar el volumen del sonido de los altavoces y micrófono del sistema informático, utilizando las funciones del administrador de dispositivos de audio del sistema operativo.
- Seleccionar una impresora como impresora por defecto, utilizando la opción de "manejo de dispositivos y hardware" del sistema operativo.

**C3:** Demostrar el uso de dispositivos multimedia en el sistema informático, utilizando aplicaciones multimedia para obtener y editar la información generada por los mismos.

**CE3.1** Realizar la conexión de dispositivos multimedia (cámaras digitales, altavoces, webcam, entre otros), conectando los cables de conexión del dispositivo multimedia y los puertos (USB, HDMI, entre otros) del equipo informático o activando el "bluetooth" según dispositivo.

**CE3.2** Manipular el "software" multimedia adjunto o incluido en el sistema operativo (visores de fotos, "software" de música, entre otros), realizando ajustes sobre el dispositivo, accediendo, copiando y borrando la información contenida en los mismos.

**CE3.3** Describir los tipos de formatos de documentos utilizados para guardar el contenido audiovisual generado por los dispositivos multimedia.

**CE3.4** En un supuesto práctico, de obtención y edición de información de un dispositivo multimedia (altavoz, webcam, entre otros) conectado a un equipo informático, utilizando el "software" multimedia adjunto o incluido en el sistema operativo (visores de fotos, "software" de música, entre otros):

- Conectar físicamente o de forma inalámbrica ("bluetooth") los dispositivos multimedia al equipo informático.
- Identificar el "software" multimedia en el equipo informático, atendiendo al tipo de dispositivo (cámara digital, micrófono, entre otros) a manejar.
- Obtener imágenes manejando el dispositivo y "software" multimedia indicado, almacenándolas en el formato y ubicación especificados.
- Obtener música y sonidos, manejando el dispositivo y "software" multimedia indicado, almacenándolos en el formato y ubicación especificados.
- Capturar videos, manejando el dispositivo y "software" multimedia indicado, almacenándolos en el formato y ubicación especificados.
- Editar ficheros multimedia, manejando las herramientas del sistema operativo (visor de imágenes, reproductor de audio, entre otras), modificando su contenido.

**C4:** Manipular un procesador de textos, creando documentos formateados de acuerdo a un documento recibido.

**CE4.1** Distinguir tipos de procesadores de textos, detallando las funciones y características de cada uno.

**CE4.2** Distinguir extensiones y tipos de archivos de texto, relacionándolos con los procesadores de textos que los generan.

**CE4.3** Identificar las funciones de creación y salva de un documento, señalando las opciones de menú del procesador de textos.

**CE4.4** Identificar las funciones para la modificación del formato del texto contenido en los documentos: negrita, cursiva, subrayado, tamaño y tipo de fuentes, numeración y viñetas, tabulaciones y alineación de párrafos, entre otros, indicando las opciones de menú del procesador de textos.

**CE4.5** Identificar las funciones para insertar imágenes y objetos gráficos en los documentos, según el tipo de objeto a insertar, señalando las opciones de menú específicas para estas funciones.

**CE4.6** Identificar las funciones que se utilizan para añadir y/o eliminar encabezados y/o pies de página en los documentos, señalando las opciones de menú específicas para ello.

**CE4.7** En un supuesto práctico, de creación y procesado de documentos de textos, haciendo uso de las opciones de un procesador de textos (diseño, formatos de párrafo, entre otras) y dado un documento a reproducir:

- Modificar el aspecto del texto seleccionándolo y aplicando formato de tipo de letra, tamaño, estilo, entre otros.
- Insertar imágenes y objetos prediseñados, seleccionando la opción de inserción correspondiente del procesador de textos.
- Modificar el aspecto de una imagen u objeto insertado en un documento, cambiando su tamaño, posición entre otros.
- Insertar tablas, cambiando el tamaño de sus columnas y aplicando formatos a sus celdas.
- Modificar los márgenes del documento, seleccionando la opción correspondiente y estableciendo valores propios.
- Insertar encabezados y pies de página a los documentos, añadiendo "autotextos" y aplicando formatos.
- Corregir los fallos ortográficos, utilizando el corrector ortográfico.
- Imprimir el documento configurando las opciones de impresión y seleccionando la impresora indicada.
- Guardar el documento utilizando la ubicación y formato indicados.

**C5:** Operar con aplicaciones ofimáticas para el manejo de información almacenada en hojas de cálculo, bases de datos, entre otros, utilizando diseños ya definidos y datos a introducir y/o modificar.

**CE5.1** Describir las características y el uso de las aplicaciones ofimáticas de hoja de cálculo, base de datos y presentaciones, comparándolas según el tipo de información manejada.

**CE5.2** Distinguir extensiones y tipos de archivos de hojas de cálculo, bases de datos, entre otros, relacionándolos con la aplicación ofimática correspondiente.

**CE5.3** En un supuesto práctico, de manejo de una aplicación ofimática de hojas de cálculo, haciendo uso de un documento ya diseñado y siguiendo unas especificaciones dadas de formato y de datos a introducir o modificar, entre otras:

- Abrir la hoja de cálculo.
- Introducir los datos dados en las celdas indicadas.
- Cambiar formatos en las celdas indicadas (el color de fuente, el estilo, el tamaño, la alineación del texto, entre otros).
- Guardar los cambios realizados, utilizando el tipo de fichero indicado.
- Imprimir las hojas de cálculo o partes de la misma, ajustando el área de impresión con las opciones de impresión.
- Cerrar el documento.

**CE5.4** En un supuesto práctico, de manejo de una base de datos, utilizando una ya diseñada, con sus tablas, relaciones, formularios e informes creados:

- Abrir y cerrar la base de datos.
- Visualizar e introducir datos a través de los formularios ya creados.
- Guardar los cambios realizados.
- Imprimir los datos, utilizando informes ya creados.
- Cerrar la base de datos.

**CE5.5** En un supuesto práctico, de manejo de una aplicación ofimática de presentaciones de diapositivas, haciendo uso de una presentación ya diseñada y siguiendo unas especificaciones dadas de formato (color, estilo, tamaño de la fuente, alineación del texto, entre otros) y de datos a introducir o modificar, entre otras:

- Abrir y cerrar una presentación ya creada.
- Aplicar opciones de formato al contenido de la presentación (negrita, inserción de objetos, entre otros).
- Realizar la presentación de las diapositivas.
- Guardar los cambios realizados en una presentación.
- Imprimir las diapositivas.

**C6:** Manejar un navegador, realizando operaciones tales como búsquedas de información en internet, guardar o imprimir documentos, borrar el historial y/o cookies, entre otras.

**CE6.1** Explicar qué es un navegador y buscador de internet, indicando cuáles son sus funciones y características.

**CE6.2** Citar navegadores y buscadores de internet, diferenciándolos según su tipología.

**CE6.3** Describir una página Web, explicando cuál es su función y características (diseño, alojamiento web, privacidad, entre otras).

**CE6.4** Diferenciar entre páginas seguras y no seguras, indicando cómo diferenciarlas.

**CE6.5** Explicar que es un hipervínculo, describiendo cuál es su función e indicando tipos (texto, de imagen, entre otros).

**CE6.6** Explicar qué son las "cookies", indicando cuál es su función, atributos (caducidad, autenticación, entre otros) e inconvenientes.

**CE6.7** En un supuesto práctico, de uso de un navegador, haciendo uso de un buscador de internet localizar información en la web y guardarla en una ubicación indicada:

- Abrir el navegador, ejecutando el icono de la aplicación correspondiente.
- Personalizar el navegador, configurando opciones tales como página de inicio, colores de los enlaces, tamaño de fuente, entre otras).
- Seleccionar un buscador para localizar la información.
- Localizar información, haciendo uso del buscador según los criterios indicados.
- Descargar información y almacenarla en la ubicación indicada.
- Identificar los medios y procedimientos de seguridad durante el acceso a páginas Web para evitar la instalación no deseada de "software".
- Añadir las páginas más visitadas a la lista de favoritos, utilizando la opción del menú del navegador para este fin.
- Borrar el historial de páginas visitadas, "cookies" y datos del sitio, utilizando las opciones de menú del navegador.
- Rellenar un formulario web, introduciendo datos en los campos del formulario, descargarlo una vez relleno, firmarlo digitalmente haciendo uso de un certificado digital, si fuera preciso, y enviarlo pulsando en la opción indicada.

**C7:** Manejar aplicaciones colaborativas y de intercambio de información a través de Internet (correo electrónico, foros, entre otros), estableciendo comunicaciones, enviando y recibiendo datos.

**CE7.1** Explicar qué es una aplicación de correo electrónico, describiendo sus funcionalidades (crear, enviar, reenviar correo, entre otras).

**CE7.2** Distinguir entre foros de noticias y "blogs", describiendo sus características, ventajas e inconvenientes.

**CE7.3** Describir el uso de redes sociales para el intercambio de información, indicando las ventajas e inconvenientes de su uso.

**CE7.4** Diferenciar las funcionalidades que ofrecen las herramientas de mensajería instantánea y videoconferencia, comparando las ventajas e inconvenientes de cada tipo.

**CE7.5** Explicar qué es una plataforma virtual de formación ("e-learning"), describiendo sus funcionalidades, ventajas e inconvenientes.

**CE7.6** En un supuesto práctico de intercambio de información, utilizando una herramienta de correo electrónico.

- Abrir la aplicación de correo electrónico indicada, utilizando el icono de la aplicación o abriendo el enlace web proporcionado.
- Iniciar sesión en la aplicación, utilizando la dirección de correo electrónico proporcionada.
- Crear un nuevo correo, añadiéndole destinatarios (direcciones de correo proporcionadas) y asunto, utilizando las funciones de formato para la redacción del contenido y adjuntando un archivo dado al correo (documento texto, hoja de cálculo, entre otros).
- Enviar el correo electrónico, poniendo en copia y en copia oculta las direcciones proporcionadas.
- Comprobar la bandeja de entrada de la herramienta de correo, abriendo los nuevos mensajes.
- Organizar correos electrónicos, creando nuevas carpetas, moviendo correos entre ellas y borrando algunos de ellos.
- Descargar correos y sus ficheros adjuntos, guardándolos en una ubicación dada.
- Imprimir correos y sus ficheros adjuntos, utilizando la impresora y formatos de impresión indicados.
- Cerrar la aplicación de correo de forma segura, utilizando la opción de cierre de sesión.

**CE7.7** En un supuesto práctico, de intercambio de información, utilizando una aplicación de videoconferencia:

- Abrir la aplicación de videoconferencia indicada, utilizando el icono de la aplicación o abriendo el enlace web proporcionado.
- Iniciar sesión en la aplicación de videoconferencia, utilizando las credenciales (usuario y contraseña) proporcionadas.
- Crear una reunión virtual, introduciendo los participantes, asunto, fecha y hora de la reunión utilizando las funcionalidades para tal fin que proporciona la aplicación de videoconferencia, difundiendo la reunión al resto de participantes.
- Unirse a una videoconferencia, accediendo a la misma a través de un enlace web.
- Utilizar la cámara del ordenador durante una videoconferencia, activándola y desactivándola.
- Utilizar el micrófono del ordenador durante una videoconferencia, activándola y desactivándola.
- Mostrar información al resto de participantes compartiendo la pantalla del ordenador personal.
- Utilizar la herramienta chat, enviando mensajes al grupo y leyendo los recibidos.
- Pedir el turno de palabra, haciendo uso de la funcionalidad "levantar la mano" que proporciona la aplicación de videoconferencia.
- Comprobar qué participantes han solicitado el turno de palabra.

**CE7.8** En un supuesto práctico, de intercambio de información, utilizando una plataforma virtual de formación:

- Acceder a la plataforma virtual de formación indicada, utilizando el enlace web y credenciales proporcionados.

- Visualizar información alojada en el curso virtual, abriendo el documento, pinchando con el cursor del ratón en el enlace web o descargando el documento en el ordenador personal.
- Subir un documento con información en el curso virtual, pulsando en el icono proporcionado y seleccionando el fichero con las características solicitadas (tipo de fichero, tamaño, entre otras).
- Utilizar las herramientas de comunicación que proporciona la plataforma (correo, foro, entre otras), intercambiando mensajes y documentos con los participantes del curso virtual.
- Cerrar la conexión al curso virtual, utilizando la opción de cierre de sesión de la plataforma virtual.

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

C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.7; C7 respecto a CE7.6, CE7.7 y CE7.8.

### Otras Capacidades:

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

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

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

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

## Contenidos

### 1 El ordenador y su funcionamiento en el uso de las TIC

Componentes. Conexión y puesta en marcha. Tipos de dispositivos informáticos asociados. Sistema operativo: características; la interfaz gráfica de usuario, el escritorio; gestión de archivos y carpetas: exploración en un sistema operativo, funciones de exploración y búsqueda; utilización de dispositivos informáticos conectados al sistema microinformático. Redes de área local en el uso básico de las TIC: usos y características; acceso a recursos compartidos (archivos, impresoras, entre otros); redes inalámbricas; dispositivos con conexión inalámbrica a la red y al equipo informático.

### 2 Entornos multimedia en el uso de las TIC

Dispositivos y aplicaciones multimedia. Formatos de archivos multimedia. Herramientas del sistema operativo para la manipulación de contenido multimedia.

### 3 Aplicaciones ofimáticas en el uso de las TIC

Procesador de textos: estructura y funciones de un procesador de textos; aplicación de formato a documentos; inserción de objetos en documentos; configuración de página; el corrector ortográfico. Aplicaciones ofimáticas de hoja de cálculo, base de datos y presentaciones: apertura de documentos; inserción de datos; formato de los datos; presentación de diapositivas; impresión.

### 4 Internet, correo electrónico, videoconferencia y plataformas virtuales de formación en el uso de las TIC

Internet: características y usos; documentos Web; navegación por la Web: navegadores Web, configuración del navegador, descripción y funcionamiento del navegador; cliente Web:

características y usos; buscadores: características y usos; uso de certificados y firmas digitales; protección del sistema operativo y aplicaciones frente a ataques mal intencionados procedentes de internet: ("fishing", "malware", "spyware"). Correo electrónico: funcionalidades; mensajería instantánea: tipos y características; videoconferencia y herramientas colaborativas (blogs, wikis, entre otras): características; foros: tipos y características; herramientas y usos de los servicios de internet; otros servicios de internet. Plataformas virtuales de formación: aplicaciones "e-Learning"; características y usos.

## 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:

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares con tecnologías de la información y la comunicación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (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 2 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 INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), 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 independiente, 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** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
  - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
  - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
  - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

**CE2.1** Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

**CE2.2** Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

**CE2.3** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

**CE2.4** 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, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y 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 independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

**CE3.3** En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

**C4:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

**CE4.1** Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE4.2** Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

**CE4.3** Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

**CE4.4** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

**CE4.5** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

**CE4.6** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

**CE4.7** Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

**C5:** Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

**CE5.1** Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

**CE5.2** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

**CE5.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.4** En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.5** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.6** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento 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, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.7** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

**CE5.8** En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

### 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 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

## 4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la

intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

## 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, 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 6

### COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9996_2
Asociado a la UC:	UC9996_2 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés, 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 y una argumentación estructurada.
- Redactar un conjunto detallado 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 los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

## 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

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

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

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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.