

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Apiturismo

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Hostelería y Turismo</b>
<i>Nivel:</i>	<b>3</b>
<i>Código:</i>	<b>HOT741_3</b>
<i>Estado:</i>	<b>BOE</b>
<i>Publicación:</i>	<b>RD 45/2022</b>

### Competencia general

Prestar servicios de apiturismo sostenibles a turistas, de manera que aprendan, mediante la participación activa en la experiencia, a fomentar una actitud responsable, apreciando el entorno que rodea a la colmena y preservando el bienestar de la comunidad local, de manera que se sensibilicen con las culturas tradicionales de la zona, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, una segunda lengua, de modo que se sientan atendidos, se satisfagan las expectativas de información y de disfrute lúdico y, se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio.

### Unidades de competencia

- UC2476\_3:** Desarrollar servicios de apiturismo
- UC1801\_2:** REALIZAR LAS OPERACIONES DE MANEJO DEL COLMENAR
- UC0239\_2:** REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN
- UC0272\_2:** ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- 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 departamento de turismo, dedicado a actividades de apiturismo en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. 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, en el subsector del apiturismo.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Informadores en oficinas de desarrollo de productos de apiturismo
- Monitores de actividades de divulgación y apiturismo
- Asistentes de grupos de turistas de apiturismo
- Informadores en oficinas de turismo sobre productos apiturísticos
- Guías de Apiturismo

## **Formación Asociada** (720 horas)

### **Módulos Formativos**

**MF2476\_3:** Desarrollo de servicios de apiturismo (180 horas)

**MF1801\_2:** MANEJO DEL COLMENAR (180 horas)

**MF0239\_2:** OPERACIONES DE VENTA (180 horas)

**MF0272\_2:** PRIMEROS AUXILIOS (60 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

### Desarrollar servicios de apiturismo

Nivel: 3

Código: UC2476\_3

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Determinar escenarios de desarrollo de apiturismo, definiéndolos según recursos culturales, patrimoniales y medioambientales del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno, para contextualizar la actividad a generar.

**CR1.1** El escenario del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se define, con el fin de identificar el entorno de actuación, determinando perspectivas de:

- Accesibilidad y comunicación.
- Singularidad de la producción propia.
- Recursos naturales y patrimoniales.
- Recursos complementarios, entre otros.

**CR1.2** La oferta de apiturismo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se determina, complementando la oferta existente, con el fin de construir un destino atractivo y singular en base a:

- Instalaciones propias.
- Tradición de colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.
- Elementos patrimoniales propios de la zona (albarizas, cerámica melera).
- Elementos medioambientales (paisajes, floraciones).

**CR1.3** El itinerario del servicio de apiturismo se determina, a partir del análisis de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos naturales teniendo en cuenta tipología de turistas, de forma que el disfrute lúdico, protección del entorno y expectativas del colmenar, obrador de miel, aula apícola, queden asegurados.

**CR1.4** Los objetivos cualitativos y cuantitativos del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se determinan, planteando actuaciones anuales y sistemas de control, con el fin de gestionar el cumplimiento de los mismos, integrando los objetivos de sostenibilidad y beneficio de la sociedad local.

**CR1.5** El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas se analiza, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y las características del entorno, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar la experiencia de apiturismo.

**RP2:** Definir el catálogo de servicios de apiturismo para agencias de viajes generalistas, operadores especializados o turistas de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

**CR2.1** Los recursos identificados en el escenario en el que se desarrollan las actividades de apiturismo, se agrupan previa categorización, configurando tipos de productos y experiencias, en base a los segmentos de turistas y su demanda.

**CR2.2** El perfil de turistas se analiza, determinando la experiencia según demanda y/o necesidad, con el fin de cumplir con sus expectativas y considerando las posibilidades del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

**CR2.3** El catálogo de servicios de apiturismo se define, teniendo en cuenta los análisis previos de los recursos del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno para que la sostenibilidad y respeto por el medioambiente queden garantizados.

**CR2.4** Las tarifas de los servicios de apiturismo se establecen, en función de:

- Política de precios de colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.
- Análisis de costes.
- Oferta de la competencia.
- Disposición al pago de turistas.

**CR2.5** Los componentes de la oferta de servicios de apiturismo y el marco de actuación se definen, especialmente, en lo relativo a:

- El espacio físico y recorrido del itinerario.
- Los recursos humanos y materiales.
- Los apoyos de marketing y escandallo de costes.
- Los listados de proveedores de bienes auxiliares.
- Las infraestructuras, como accesos, abastecimientos, transportes, alojamientos, servicios de restauración, entre otros.
- Las adaptaciones para necesidades de movilidad reducida, sensorial y/o visual.

**CR2.6** Los documentos de itinerarios, horarios, medios de identificación, transporte, precios, actividades alternativas, hojas de reclamaciones, cuestionarios de evaluación, entre otros, se definen a partir de la información para que el desarrollo de la actividad se ejecute de manera segura, amena y atractiva.

**CR2.7** Los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación se definen de forma clara y sencilla, buscando que la implicación de los turistas, y la conciencia acerca de su preservación y fragilidad, queden aseguradas.

**CR2.8** Las normas de seguridad en los itinerarios de actividades de apiturismo se definen, exigiendo garantías de cumplimiento de las mismas, en caso de proveedores externos, con el fin de evitar accidentes, situaciones potencialmente peligrosas o incumplimiento de las pautas fijadas por la empresa.

**RP3:** Seleccionar los canales de distribución de servicios de apiturismo, potenciando la imagen del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el disfrute lúdico de turistas y cumplimiento de los objetivos comerciales.

**CR3.1** El listado de canales se selecciona en función de tipo de servicio de apiturismo, valorando la relación entre canal de distribución, y turistas.

**CR3.2** El producto y/o servicio de apiturismo se adapta al canal de distribución, seleccionando herramientas de mercado, para garantizar el cumplimiento del objetivo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

**CR3.3** El retorno de la divulgación y promoción de las acciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora se monitoriza/monetiza, evaluando la efectividad de los canales de distribución seleccionados, con objeto de conseguir el cumplimiento de objetivos comerciales y turísticos.

**CR3.4** Los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se recogen, utilizando métodos estandarizados, como fichas de evaluación, entre otros, para evaluar

sistemáticamente los resultados del canal elegido y ver el impacto ante futuras acciones de promoción y/o comunicación.

**CR3.5** Los métodos estandarizados de los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se incluyen en las memorias anuales de distribución, comercialización y comunicación de la empresa organizadora, siendo referente para planificaciones estratégicas.

**RP4:** Programar la logística de recepción de turistas que van a ser objeto de servicios de apiturismo, estableciendo parámetros de la actividad ofertada por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el cumplimiento del objetivo comercial y turístico.

**CR4.1** Los calendarios de servicios de apiturismo se programan, planificándolos según estacionalidad, condiciones meteorológicas, territorio de desarrollo, tipología de turistas, entre otros, de forma que el disfrute lúdico, observación y/o recolección de miel controlada, en su caso, queden asegurados.

**CR4.2** Las condiciones en instalaciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora se comprueban, programando actividades según infraestructura, de forma que pueda cumplirse la oferta de manera segura.

**CR4.3** La ubicación de los turistas en el colmenar se programa, definiendo las partes traseras del mismo para evitar molestias a las abejas de exterior (pecoreadoras) en su salida y entrada de la colmena.

**CR4.4** La contratación del personal según servicio de apiturismo ofertado y horarios se gestiona, de manera que se alcancen los objetivos de satisfacción y seguridad de los turistas.

**CR4.5** El material de apoyo necesario para la realización de los servicios de apiturismo, como folletos informativos, fichas de productos de la colmena, entre otros, se programa en función de la configuración del grupo, comprobando su presencia en el desarrollo de la misma.

**CR4.6** La experiencia de extracción de miel y/o cata se prepara, comprobando según condiciones del programa, el material para asegurar el desarrollo de la misma:

- Extractores de miel.
- Maduradores de miel.
- Rasquetas.
- Botes para envasar miel, entre otros.
- Mieles monoflorales, multiflorales, entre otras.
- Polen, jalea real.
- Cucharillas, vasos y servilletas desechables.
- Agua.
- Mobiliario como mesas, sillas, entre otros.

**CR4.7** Los espacios y propuestas de venta susceptibles de ser incluidos en el servicio de apiturismo se revisan, comprobando disponibilidad de productos, ofertas, ubicación y en su caso, necesidades de adaptación de los turistas de forma que la sostenibilidad, protección al medio ambiente, imagen de la empresa y objetivo comercial queden satisfechos.

**CR4.8** Las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, se revisan, verificando su idoneidad, para que puedan mejorar el servicio de apiturismo.

**RP5:** Recibir a los turistas que van a participar en servicios de apiturismo, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el cumplimiento de la actividad y expectativa de ambos.

**CR5.1** Los turistas se reciben en el punto de encuentro, alojamiento, aula apícola, colmenar, entorno natural o alojamiento de forma relajada, cordial, amena y puntual, informando del marco de actuación donde se encuentran, de forma que la inmersión quede asegurada.

**CR5.2** El programa del servicio de apiturismo se corrobora con los turistas, comprobando que la información y cumplimiento del mismo corresponde al producto contratado.

**CR5.3** Los protocolos de actuación durante las actividades, como normas de seguridad en la visita a los colmenares, normas de higiene en la cata de productos, atención a posibles alergias y/o picaduras, entre otros, se exponen durante la recepción del turista, en el punto de encuentro, de manera que el objetivo de seguridad y disfrute lúdico quede garantizado.

**CR5.4** Las peticiones de adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, auditivas, visuales, entre otras, se atienden, cumpliendo las expectativas y preferencias de los turistas, de forma que la seguridad y disfrute lúdico del servicio de apiturismo quede satisfecho.

**CR5.5** El pago de la actividad se gestiona, según características del servicio ofertado por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, adaptándolo a los turistas de manera que se cumplan las expectativas comerciales y satisfacción de los mismos.

**CR5.6** La aptitud de los turistas respecto a la actividad a desarrollar, se evalúa, observando su nivel de comprensión, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora.

**CR5.7** Las actividades alternativas en entornos naturales, y/o aulas apícolas se transmiten, informando de productos como degustaciones, compra de productos, conferencias, entre otros, de manera que el disfrute lúdico y el interés de los turistas quede satisfecho.

**RP6:** Prestar servicios de apiturismo, de manera sostenible e inmersiva, asegurando el respeto del entorno, de forma que el disfrute lúdico de los turistas y objetivos comerciales del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, queden satisfechos.

**CR6.1** El desarrollo de la experiencia de apiturismo se presta, comprobando el cumplimiento del programa ofertado para alcanzar la satisfacción de los turistas y las expectativas comerciales y de sostenibilidad del colmenar, obrador de miel, aula apícola, empresa organizadora y/o entorno.

**CR6.2** La comunicación con los turistas se establece de forma eficaz, clara e inmersiva, ayudándose de material de apoyo analógico o digital sobre vida de las abejas, funciones de la reina, organización social, zánganos, entre otros, para que el disfrute del servicio y la adecuación de los parámetros definidos por el colmenar, aula apícola y/o empresa organizadora, se cumplan.

**CR6.3** Las actividades de apiturismo relacionadas con el medio natural y el patrimonio cultural y local, se prestan, estableciendo rutas ecoculturales con información acerca de la flora de interés apícola y de elementos culturales relacionados con la actividad de la zona, para que la visión de sostenibilidad, respeto e inclusividad de la apicultura, quede transmitida.

**CR6.4** Los equipos de protección individual en la visita al colmenar, como monos, caretas, guantes, polainas, entre otros, se entregan a los turistas, proporcionando información y ayuda en su puesta, para garantizar la seguridad durante la actividad.

**CR6.5** La información durante la extracción de cuadros en la colmena (abejas reina, zánganos, huevos, cría, polen, miel, propóleos) y/o la observación, en su caso del "baile de las abejas" el nacimiento de las mismas o alimentación (trofalaxia), se transmite, de manera que el disfrute lúdico de la experiencia, la seguridad, y el respeto al medio queden garantizados.

**CR6.6** La experiencia de extracción de miel y/o cata se inicia, dotándola según condiciones del programa, del material necesario para asegurar el desarrollo de la misma:

- Extractores de miel.
- Maduradores de miel.
- Rasquetas.
- Botes para envasar miel.
- Mieles monoflorales, multiflorales, entre otras.
- Polen, jalea real.
- Cucharillas, vasos y servilletas desechables.
- Agua.
- Mobiliario como mesas, sillas, entre otros.

**CR6.7** La información sobre la adquisición de productos y actividades de apiturismo complementarias, ubicación del punto de venta, ofertas, precios, entre otros, se indican, asesorando a los turistas para que satisfagan sus demandas y la empresa organizadora cumpla sus objetivos comerciales.

**CR6.8** Las encuestas de satisfacción de la experiencia, se entregan a los turistas, a través de los canales definidos por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, recopilando opiniones y sugerencias, con el fin de obtener información de evaluación y la fidelización quede asegurada.

**RP7:** Utilizar herramientas de comunicación y evaluación, determinadas por las características del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora para garantizar la continuidad de relación y fidelización de turistas.

**CR7.1** Los formularios de protección de datos de turistas se determinan en función de la información que se pretende recoger, incorporándolos al departamento de comunicación para que el envío de encuestas, comunicaciones, noticias, entre otros, del colmenar, obrador de miel, aula apícola o empresa organizadora y los turistas, quede asegurado.

**CR7.2** Las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas se analizan, obteniendo información que facilite mejoras en el desarrollo de la oferta de servicios de apiturismo en el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

**CR7.3** La aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos a través de soportes analógicos o digitales, se incluye, garantizando la protección de datos personales de clientes.

**CR7.4** Las novedades de servicios e infraestructuras creadas se comunican, mediante el envío de información por los canales definidos, garantizando la protección de datos y calidad de la oferta.

**CR7.5** Los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de productos, entre otros, se gestionan como herramienta de comunicación y fidelización, garantizando un vínculo de calidad y permanencia entre los turistas y el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

**RP8:** Evaluar los servicios guiados, mediante métodos estandarizados, como sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad, inclusividad y sostenibilidad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.

**CR8.1** La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el disfrute del servicio de apiturismo y la seguridad de los turistas.

**CR8.2** Las encuestas se evalúan cualitativa y cuantitativamente, desagregando la información según el servicio de apiturismo.



**CR8.3** Los informes de valoración de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para valorar las actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, organizadora y ofertas atrayentes para los turistas.

**CR8.4** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se transmite, mediante memorias de evaluación periódicas, a los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora, para orientar la mejora continua de las actividades.

**CR8.5** La planificación estratégica de los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación definidas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Colmenares. Colmenas. Colonias de abejas. Colmenas didácticas. Equipos de Protección Individual (EPI) monos, caretas, guantes, polainas. Material impreso de divulgación. Equipos audiovisuales. Medios de transporte apropiados para caminos. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Extractores de miel-Maduradores de miel. Rasquetas. Botes para envasar miel. Mieles (monoflorales, multiflorales. Polen, jalea real u otros productos a catar). Elementos para cata (menaje). Equipos de limpieza de elementos de cata. Material complementario de actividades en campo. Suministros de Agua. Mobiliario. Equipos técnicos para audiovisuales. Botiquín de primeros auxilios. Programas, aplicaciones y equipos para gestión de venta y cobros (TPV). Material de embalaje y envase (packaging). Formularios de autorización de gestión de datos personales, encuestas, plataformas digitales para encuestas (Google Forms o Microsoft Forms). Guías de adaptación de itinerarios. Protocolos de calidad de empresa apícola.

### Productos y resultados

Escenarios de desarrollo de apiturismo determinados. Catálogo de productos de apiturismo determinados. Canales de distribución de servicios de apiturismo seleccionados. Logística de recepción de turistas programada. Turistas de servicios de apiturismo recibidos. Servicios de apiturismo prestados. Herramientas de comunicación y evaluación utilizadas. Servicios guiados evaluados.

### Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Bibliografía apícola. Guías de flora apícola. Mapas de carreteras Guías asociadas al patrimonio cultural apícola. Normativa apícola española. Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa. Guía de primeros auxilios. Información sobre el comportamiento respetuoso en el medio. Manuales, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Normativa de protección ambiental y acceso al entorno del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad. Información sobre alojamientos, restaurantes y cafeterías y centros de interpretación visitables. Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web, sobre destinos, espacios y recursos naturales del ámbito de actuación. Datos para la evaluación de las actividades. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Metodología del DAFO y documento de análisis de viabilidad. Catálogos de actividades. Datos para la elaboración de informes sobre el estado del entorno. Planes de ordenación, uso y gestión del medio apícola. Informes de mejora. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.



## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### REALIZAR LAS OPERACIONES DE MANEJO DEL COLMENAR

Nivel: 2

Código: UC1801\_2

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Practicar la trashumancia con las colmenas para el aprovechamiento de las floraciones silvestres y cultivadas, comunicando a la autoridad competente la fecha de comienzo del primer movimiento, el programa de traslados previsto para los tres meses siguientes, indicando municipio o comarca, provincia y fecha prevista en que van a producirse, cumpliendo la normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas.

**CR1.1** El calendario de movimientos con las colmenas se programa, cumplimentando el libro de explotación.

**CR1.2** Los apiarios programados en el calendario de trashumancia se instalan, teniendo en cuenta una serie de factores: posibles focos de contaminación, accesos habilitados, flora disponible y potencial productivo, y existencia de otros apiarios, entre otros factores, para no afectar la calidad de los productos, calcular la carga ganadera y no crear interferencias con otros productores.

**CR1.3** Las colmenas a trashumar se preparan, cerrando piqueras, ajustando la tapa y fijando los cuerpos de las colmenas, para que, durante el transporte, tanto las colmenas como las abejas no sufran deterioro alguno.

**CR1.4** Las colmenas se cargan por la noche o de madrugada, antes de la salida del sol; con los medios disponibles por el apicultor (mecánicos o manuales), cerciorándose que el vehículo tiene suficiente espacio para permitir la ventilación de las colmenas, ofrece seguridad a quien lo conduce y a la población en general y que la emisión de gases no afecta a las colmenas.

**CR1.5** Las colmenas se descargan, en el apiario elegido, con precaución, dado que las abejas mostrarán cierto stress por el viaje.

**CR1.6** Las piqueras se abren, con prontitud y asegurándose que no queda ninguna cerrada, con el fin de que las abejas inicien un nuevo ciclo de aprovechamiento floral.

**CR1.7** Los medios, equipos, máquinas y herramientas empleados en las labores de trashumancia de las colmenas se seleccionan, manejándolos, limpiándolos, desinfectándolos y manteniéndolos, conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante

**RP2:** Trabajar en el mantenimiento del colmenar para asegurar la viabilidad de la explotación apícola, teniendo en cuenta la planificación de la alimentación, volumen de la colmena en relación con la población de abejas, multiplicación, entre otros, en condiciones de seguridad y cumpliendo la normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas y la guía de buenas prácticas de la producción apícola.

**CR2.1** Los fondos de las colmenas se limpian o sustituyen a principios de primavera, cuando el tiempo lo permita, de forma rápida, para evitar el enfriamiento de la cámara de cría.

**CR2.2** Los cuadros de cera estampada se renuevan, con una cadencia de dos-tres cuadros/año y colmena para eliminar la posibilidad de ceras de baja calidad que causan rechazo en las abejas y que pueden contaminar los productos de la colmena

**CR2.3** Las dimensiones de la piquera se modifican, teniendo en cuenta la estación climatológica (mínima dimensión en invierno y más amplia el resto del año), para mejorar la ventilación, la temperatura interior en la colmena e incluso la defensa de las propias abejas frente a elementos externos no deseables (abejas pilladoras, enemigos, frío, lluvia, entre otros).

**CR2.4** Las colmenas se igualan o equilibran, mediante la observación de piquera (ritmos de entrada y salida de abejas, entrada de alimentos, presencia de abejas pilladoras, abejas ventilando, entre otros) para conseguir colonias fuertes e igualadas en el colmenar y evitar el pillaje.

**CR2.5** Las reinas, en caso necesario, se sustituyen, garantizando su capacidad de producir una descendencia con alto grado de limpieza (extraen rápidamente las larvas muertas) para evitar la diseminación de patologías.

**CR2.6** La estanqueidad de las colmenas se consigue, mediante los propóleos y la colocación de las tapas en la posición original, para evitar la entrada de agua en su interior.

**CR2.7** Las alzas se colocan sobre las colmenas, teniendo en cuenta el vigor de las colonias que ocupan el 80-90% de las cámaras de cría e incrementando el volumen en ese momento, con el fin de evitar los inconvenientes y problemas que pueden surgir tanto al adelantar el momento como al atrasarlo, teniendo también en cuenta, la intensidad y duración de la floración.

**CR2.8** Los medios, equipos, máquinas y herramientas empleados en las labores de mantenimiento del colmenar se seleccionan, manejándolos, limpiándolos, desinfectándolos y manteniéndolos, conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP3:** Sanear las colmenas para mantener su estado de salud, siguiendo el protocolo de trabajo, en condiciones de seguridad y cumpliendo la normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas y el programa nacional de lucha y control de enfermedades de las abejas de la miel.

**CR3.1** El espacio de trabajo y el tiempo dedicado a los trabajos sanitarios se programan, visitando las colmenas cada 8-15 días y muestreando el 10% de sus colmenas una vez al año, para detectar signos sintomatológicos a enfermedades, así como cambios de comportamiento de las abejas y prever los recursos humanos y materiales.

**CR3.2** El ahumador se utiliza, para facilitar el manejo de las colmenas durante las operaciones de saneamiento de las colmenas, teniendo en cuenta que su exceso puede provocar irritabilidad e intoxicación en las abejas, dificultad para respirar en el apicultor y transmitir mal olor y sabor a la miel, y que su escasez dificulta el trabajo.

**CR3.3** El número de efectivos de la explotación apícola se incrementa, comprando núcleos formados por cuadros con reservas y ganado a otras explotaciones, y poniéndolos en cuarentena a fin de evitar la transmisión de enfermedades.

**CR3.4** La sintomatología externa a la colmena (pérdida de vuelo, cadáveres, abejas anormales, entre otros) e interna (cría muerta, cría escayolada, entre otros) se comprueba, vigilando constantemente las colmenas, tomando muestras ante la sospecha de alguna enfermedad y enviándolas al laboratorio para su análisis.

**CR3.5** La presencia de una enfermedad se diagnostica, observando cambios en la apariencia de la cría, en el comportamiento de las abejas adultas, marcando y revisando dicha colmena al

final, para trasladarla al apiario sanitario, donde será convenientemente tratada, evitando de esta forma el contagio al resto de colmenas y anotando dicho tratamiento en el libro de explotación.

**CR3.6** Las medidas profilácticas (sacrificio de colonias, eliminación de material inservible, desinfección del recuperable, además de tratamiento medicado) se aplican, tanto a las colonias clínicamente enfermas, como a todas las colonias del colmenar, incluso a las sanas en apariencia (tratamiento de precaución); utilizando productos farmacológicos autorizados y específicos para cada enfermedad, siguiendo estrictamente, las indicaciones señaladas en el prospecto correspondiente y complementando con medidas de manejo.

**CR3.7** El tratamiento contra *Varroa destructor* se aplica, diseñando estrategias por parte del apicultor con el fin de mantenerla en bajos niveles de infestación, dado que con los conocimientos actuales no se puede erradicar, y cumpliendo la normativa del Programa nacional de lucha y control de las enfermedades de las abejas de la miel.

**CR3.8** Las nuevas amenazas a las abejas (plaguicidas, avispa asiática, *Nosema ceranae*, abejaruco, cambio climático, pérdida y deterioro de hábitats, entre otros) se detectan, observando el comportamiento de las abejas y tomando las medidas necesarias para eliminar y/o minimizar sus daños.

**CR3.9** Los medios, equipos, máquinas y herramientas empleados en los trabajos sanitarios se seleccionan, manejándolos, limpiándolos, desinfectándolos y manteniéndolos conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP4:** Suministrar alimento y agua a las colmenas, en caso necesario, para favorecer su rendimiento, teniendo en cuenta la población de abejas, las condiciones meteorológicas, el potencial melífero y polinífero del área de pecoreo, en condiciones de seguridad, y cumpliendo la normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas y la guía de buenas prácticas de la producción apícola.

**CR4.1** El espacio de trabajo y el tiempo dedicado al suministro de alimento y agua a las colmenas se programan, teniendo en cuenta el número de colmenas a las que hay que suministrárselo, para prever los recursos humanos y materiales.

**CR4.2** El ahumador se utiliza, para facilitar el manejo de las colmenas durante las operaciones de suministro de alimento y agua, teniendo en cuenta que su exceso puede provocar irritabilidad e intoxicación en las abejas, dificultad para respirar en el apicultor y transmitir mal olor y sabor a la miel, y que su escasez dificulta el trabajo.

**CR4.3** El alimento se prepara en el almacén, utilizando utillaje de acero inoxidable o plástico alimentario, para facilitar la mezcla de los elementos que forman el alimento, agua que cumpla con la salubridad y un elemento calefactor para calentarla.

**CR4.4** La alimentación de mantenimiento de la colonia de abejas se proporciona en los periodos en los que el potencial floral es escaso (verano) o, previo a la invernada, sustituyendo la miel de reserva por una alimentación alternativa.

**CR4.5** La alimentación de estímulo o especulativa se suministra, previa a la primera floración, para potenciar la población de la colmena o cuando se ha multiplicado artificialmente, para que el futuro pecoreo sea más abundante.

**CR4.6** El agua se suministra, en caso necesario, colocando bebederos de estructura y capacidad variada, cerca del apiario para facilitar su consumo, al mismo tiempo que las abejas no interfieran en la utilización de bebederos de otro tipo de animales o de personas, en fuentes públicas.

**CR4.7** La alimentación artificial, una vez que se utiliza, se vigila, comprobando su consumo y reponiendo, en caso necesario, al mismo tiempo que se valora su resultado.

**CR4.8** La alimentación suministrada a las abejas se registra, anotándola en el libro de explotación.

**CR4.9** Los medios, equipos, máquinas y herramientas empleados en las labores de suministro de alimento y agua a las colmenas se seleccionan, manejándolos, limpiándolos, desinfectándolos y manteniéndolos, conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP5:** Multiplicar colonias de abejas, reuniendo sus elementos esenciales, por distintos procedimientos (partiendo de colonias llamadas "cepas" o reforzando el material biológico, acudiendo a otras llamadas "donantes"), para el mantenimiento y/o incremento del censo de la explotación apícola, en condiciones de seguridad y cumpliendo la normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas y la guía de buenas prácticas de la producción apícola

**CR5.1** El espacio de trabajo y el tiempo dedicado a las operaciones de multiplicación de las colmenas y renovación de reinas se programan, teniendo en cuenta el número de colmenas que se quieren multiplicar y el número de reinas a renovar, para prever los recursos humanos y materiales.

**CR5.2** El ahumador se utiliza, para facilitar el manejo de las colmenas durante las operaciones de multiplicación de las abejas, teniendo en cuenta que su exceso puede provocar irritabilidad e intoxicación en las abejas, dificultad para respirar en el apicultor y transmitir mal olor y sabor a la miel, y que su escasez dificulta el trabajo.

**CR5.3** El sistema de multiplicación de las abejas se selecciona, teniendo en cuenta varios factores: estructura de su explotación, objetivo final de la multiplicación (venta, incremento propio del censo) y nivel técnico del apicultor para abordar esta práctica apícola.

**CR5.4** Las cepas que van a dar lugar a nuevas unidades se someten a una selección previa, atendiendo a su estado y aptitud (masedumbre, productividad, abundancia de cría, limpieza, escasa tendencia enjambradora), con el fin de no reproducir aquellas que se muestran incapaces de ofrecer su rendimiento.

**CR5.5** Los medios, equipos, máquinas y herramientas empleados en las labores de multiplicación de las colmenas y renovación de reinas se seleccionan, manejándolos, limpiándolos y manteniéndolos, conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**CR5.6** Las colmenas seleccionadas se dividen (división simple, división múltiple, división en abanico, entre otros), para la formación de núcleos, teniendo en cuenta varios factores: estructura de la explotación, expectativa comercial que recaiga sobre las nuevas colonias y nivel técnico del apicultor.

**CR5.7** Las reinas se renuevan, con distintos métodos (enjaulado, cuadros con realeras, injerto de realeras, entre otros), introduciendo realeras criadas por el propio apicultor, tras realizar una mejora masal para conseguir las características que previamente hemos seleccionado, o bien, adquiriéndolas en criaderos especializados; anotando posteriormente la eficacia de los métodos utilizados.

**CR5.8** Los medios, equipos, máquinas y herramientas empleados en las labores de multiplicación de las colmenas y renovación de reinas se seleccionan, manejándolos, limpiándolos y manteniéndolos conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP6:** Trabajar en el mantenimiento de las colmenas en la nave para conseguir el funcionamiento de la explotación, siguiendo los protocolos de trabajo, en

condiciones de seguridad y cumpliendo la normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas y la guía de buenas prácticas de la producción apícola.

**CR6.1** El espacio de trabajo y el tiempo dedicado a las operaciones de mantenimiento de las colmenas en la nave se programan, teniendo en cuenta el número de colmenas de la explotación, para prever los recursos humanos y materiales.

**CR6.2** Los materiales (cera, alambres, alzas, medicamentos, tapas, techos, fondos, entre otros) utilizados en las operaciones de mantenimiento de las colmenas en la nave, así como un apartado de taller para pequeñas reparaciones se mantendrán en condiciones de uso, colocándolos y ordenándolos después de cada uso.

**CR6.3** El material de nueva adquisición o el viejo que necesite ser restaurado, se marca en el taller, en un sitio visible y de forma legible, con el código asignado a la explotación para su identificación, cumpliendo la normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas.

**CR6.4** El material de las colmenas (fondos, cuerpos, tapas, techos, entre otros) se restaura (limpieza, cepillado, repintado, atornillado, entre otros), utilizando herramientas precisas y desinfectándolos para facilitar su conservación y evitar el contagio de enfermedades.

**CR6.5** Los cuadros se alambran, con el alambre adecuado para la colocación de las láminas de cera, de tal manera que no cause problemas en la oviposición de la reina.

**CR6.6** La cera estampada se fija en los cuadros, mediante (espuelas, fijador eléctrico, entre otros) para la renovación de ceras en las colmenas.

**CR6.7** El procedimiento de desinfección del material de explotación (disolución de sosa en agua caliente, calor húmedo, calor seco, formol, entre otros), se elegirá, en función de la estación del año, posibilidades del apicultor y de la importancia del material a desinfectar.

**CR6.8** Los medios, equipos, máquinas y herramientas empleados en las labores de mantenimiento de las colmenas en la nave se seleccionan, manejándolos, limpiándolos, desinfectándolos y manteniéndolos, conforme a especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante.

**RP7:** Manejar colmenas de producción ecológica, cumpliendo los requisitos que marcan las entidades certificadoras para la obtención de productos ecológicos.

**CR7.1** Los colmenares de producción ecológica se constituyen, mediante la división de colonias y/o la compra de enjambres o colmenas, procedentes de unidades con certificación ecológica..

**CR7.2** La abeja reina se sustituye, en caso necesario, mediante la eliminación de la antigua reina, teniendo en cuenta la normativa de protección animal.

**CR7.3** Las colmenas se ubican, teniendo en cuenta que se puedan garantizar fuentes de néctar y polen procedentes fundamentalmente de cultivos producidos ecológicamente y/o vegetación silvestre, en un radio de 3 Km.

**CR7.4** Las abejas se alimentan, dejando reservas suficientes de miel y polen de la misma colmena para los periodos de escasez, y mediante alimentación artificial, entre la última recolección de miel y los quince días anteriores al siguiente período de afluencia de néctar y de mielada, registrando tipo de productos, fechas, cantidades y colmenas en las que se ha empleado.

**CR7.5** Las colmenas con problemas sanitarios se tratan con productos fitoterapéuticos y homeopáticos, utilizando medicamentos alelopáticos de síntesis prescritos por la persona facultativa responsable y autorizados en producción ecológica, cuando los primeros no resulten eficaces, trasladándose posteriormente las colmenas tratadas a colmenares de aislamiento y sustituyendo la cera por cera ecológica e imponiéndolas un periodo de conversión de un año.

**CR7.6** Los productos de la colmena se recolectan, sin destruir a las abejas que se encuentran en los panales, y en el caso de la miel, sin utilizar repelentes químicos sintéticos y garantizando que no se recoge en aquellos panales con crías.

**CR7.7** Los materiales, locales, equipos y utensilios se limpian, desinfectándolos con productos autorizados para su uso en producción ecológica (hipoclorito de sodio, sosa caustica, ácido cítrico, jabón de potasa, entre otros), además del agua y el vapor.

**CR7.8** La ubicación e identificación de los colmenares de producción ecológica se registran, informando al organismo competente, dentro del plazo fijado

## Contexto profesional

### Medios de producción

Maquinaria, materiales y equipos para el traslado de colmenas (vehículo, pluma, carretilla, mallas, entre otros). Herramientas de manejo (ahumador, cubo ahumador, espátula, tenaza, alza, cuadros, cepillo, entre otros). Tipos de colmenas. Elementos de las colmenas (fondos, piqueras, cámaras de cría, alzas, medias alzas, cuadros, tapas, techos, entre otros). Excluidores de reinas. Materiales y equipos necesarios para la alimentación (alimentadores, bebederos, básculas, entre otros). Materiales y equipos para la fijación de la cera en los cuadros (espuela, fijador eléctrico, entre otros). Máquinas y equipos para la restauración de las colmenas en la nave. Material y equipos de desinfección de colmenas (sopletes, calderas, entre otros). Material y equipos para el tratamiento sanitario de colmenas contra Varroa destructor y polilla de la cera. Dispositivos de marcaje. Equipos de desbroce. Bases para colocar colmenas. Depósitos de agua. Depósitos para residuos. Material estandarizado para el envío y recogida de muestras en sanidad apícola. Instalaciones o naves utilizadas en las operaciones de manejo del colmenar. Extintor contra incendios. Botiquín de primeros auxilios. Equipo de protección individual (EPI).

### Productos y resultados

Trashumancia con las colmenas practicada. Alimento y agua suministrado a las colmenas. Colonias de abejas multiplicadas. Mantenimiento del colmenar trabajado. Colmenas saneadas. Mantenimiento de las colmenas en la nave trabajado. Colmenas de producción ecológica manejadas.

### Información utilizada o generada

Programa de manejo, sanitario y alimenticio. Protocolos de actuación en la explotación. Protocolos de recogida y envío de muestras en sanidad apícola. Manuales de campo sobre identificación de enfermedades. Mapas de distribución de enfermedades apícolas. Guías de flora apícola. Mapas de carreteras. Fichas de control. Libro de registro de explotación. Libro de registro de tratamientos. Libro de registro de alimentación. Bibliografía apícola: morfología de las abejas, tipos de colmenas, rutas de trashumancia, manejo, sanidad, productos, entre otros. Manuales de uso e instrucciones de máquinas y herramientas. Normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas. sobre apicultura ecológica. Normativa sobre certificaciones de productos ecológicos. Entidades certificadoras: públicas y privadas. Programa nacional de lucha y control de enfermedades de las abejas de la miel. Normativa medioambiental. Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa. Guía de buenas prácticas apícolas



## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Nivel: 2  
Código: UC0239\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Definir las líneas personales de actuación en la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización con el fin de adecuarlas a las características de la organización.

**CR1.1** La información relativa a la organización, el mercado, producto y/o servicio ofertado se obtiene consultando las fuentes definidas en los planes de ventas, proyecto empresarial u otros.

**CR1.2** El argumentario personal de ventas, los puntos fuertes y débiles, ventajas y desventajas del plan de actuación se define en función de las características de la cartera o portfolio de clientes: quiénes son -edad, sexo, capacidad de compra, otros-, dónde encontrarlos -zona de actuación-, cuándo encontrarlos -medio de contacto -online, offline-, y los datos de personales -teléfono, dirección personal, correo electrónico u otros-.

**CR1.3** El plan personal para la actuación comercial se organiza, empleando, las herramientas de gestión de relación con el cliente, - CRM (Customer Relationship Management), sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning), Streak u otras, particularizando la planificación y frecuencia del contacto, gestión de tiempos, así como los objetivos de venta para cada cliente, las condiciones ofertadas y márgenes de negociación, los límites de actuación u otros.

**CR1.4** El plan de actuación se define según los canales de contacto a utilizar con los clientes, presencial y no presencial -publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-, considerando los más idóneos a las características de los clientes.

**CR1.5** La base de datos de clientes se actualiza con la información relevante de cada contacto comercial, incorporando los registros en las aplicaciones informáticas definidas por la organización y según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

**RP2:** Atender las expectativas del cliente durante el proceso de venta a través de los diferentes canales de comercialización según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de conseguir los objetivos de la organización y garantizar un servicio de calidad.

**CR2.1** El contacto con el cliente se efectúa a través de los diferentes canales de comunicación, presencial y no presencial, -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-, en función de los objetivos comerciales y las normas internas de la organización.

**CR2.2** El cliente se clasifica en función de su tipología y de acuerdo con las características detectadas, tales como segmento de población, comportamiento, preguntas planteadas,



necesidades u otros aspectos que le identifiquen, aplicando criterios organizativos que den respuesta al perfil detectado para ofrecerle un servicio personalizado.

**CR2.3** Las expectativas del cliente respecto a un producto y/o servicio solicitado se interpretan, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa y registrando esta información, en su caso, con las aplicaciones informáticas establecidas por la organización.

**CR2.4** El lugar y/o sección donde están ubicados los productos, en el caso de establecimientos comerciales, punto de información o servicios solicitados, se localizan con prontitud evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente y/o demoren la venta.

**CR2.5** Los productos y/o servicios que pueden satisfacer las expectativas de los clientes se ofertan, asesorando con claridad y exactitud del uso, indicando características, precio y otras tipologías, o mostrando otros adicionales, sustitutivos o complementarios.

**CR2.6** La despedida al cliente se efectúa de forma cordial y cercana, tratando de establecer un vínculo que facilite la fidelización.

**RP3:** Vender productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización, según la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios a fin de alcanzar los máximos clientes.

**CR3.1** La información derivada de las consultas, y/o pedidos presenciales y no presenciales de clientes, se recopila de acuerdo a las normas internas de trabajo, para su posterior tratamiento.

**CR3.2** La estrategia de venta adecuada a cada tipo de cliente se identifica, determinando la fórmula y momento oportuno para abordar la venta, creando el clima apropiado para la compra, basándose en el argumentario de venta o utilizando técnicas comerciales como upselling, cross-selling u otras.

**CR3.3** El cierre de la venta se materializa formalizando el pedido según las características del canal utilizado y dentro de los márgenes establecidos por la organización, comunicando al cliente las ventajas, promociones, ofertas y/o descuentos vigentes o futuros como método de fidelización, indicando el procedimiento a seguir, según el canal de comunicación utilizado.

**CR3.4** Las cláusulas del contrato de compraventa, en su caso, se transmiten al cliente por el medio de venta utilizado, cumplimentando el documento o modelo específico, aplicando los principios establecidos por la organización.

**CR3.5** El precio final y las condiciones de venta se transmiten al cliente, informando con transparencia y claridad de los descuentos y recargos correspondiente al producto y/o servicio ofrecido.

**CR3.6** La operación de cobro en la venta de productos y/o servicios se ejecuta, en su caso, en función del canal de comercialización, formalizando el pago según la modalidad que establezca la organización -efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología RFID/NFC, aplicaciones informáticas específicas u otros-.

**CR3.7** La documentación que acompaña a la venta -albarán, factura, documentación logística u otros-, se entrega, y en su caso se sella la garantía según los criterios establecidos por la organización, cumpliendo la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

**CR3.8** El producto se empaqueta y/o embala, en su caso, teniendo en cuenta la estética del producto, la imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido.

**CR3.9** La entrega de productos a domicilio, en su caso, se acuerda con el cliente, a fin de coordinar las acciones oportunas con el departamento de logística o distribución.

**RP4:** Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización, en el ámbito de su responsabilidad, con el fin de

cumplir las normas internas de la organización y la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

**CR4.1** La naturaleza de la incidencia emitida por el cliente -reclamación, queja, sugerencia, devolución de productos, u otros- se determina, formulando preguntas que recopilen información, aplicando técnicas de comunicación y manteniendo una escucha activa.

**CR4.2** La información se transmite al cliente, asesorándole del proceso que ha de seguir en la presentación de la incidencia, ofertando posibilidades que faciliten solventarla y cumpliendo con los protocolos establecidos por la organización.

**CR4.3** Los datos para iniciar la tramitación de la incidencia se solicitan al cliente de acuerdo al procedimiento establecido, el canal de comunicación utilizado y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

**CR4.4** Las incidencias formuladas por el cliente se registran cumplimentando la documentación requerida como fuente de información para su posterior análisis, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente u otros medios que establezca la organización.

**CR4.5** La incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico, cumpliendo con el protocolo establecido para garantizar su seguimiento.

**CR4.6** Las incidencias se tramitan siguiendo criterios de uniformidad, y cumpliendo el procedimiento establecido por la organización.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Oferta de productos o servicios susceptibles de venta. Planes de venta. Proyecto empresarial. Argumentario de ventas. Cartera de clientes. Porfolio de clientes. CRM (Customer Relationship Management). Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning). Streak. Canales de contacto con el cliente: publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Terminales de telefonía. Técnicas de venta: upselling, cross-selling. Medios de cobro: efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología RFID/NFC, aplicaciones informáticas específicas u otros. Documentos de compraventa: contrato, pedido, factura, albarán, documentación logística, garantía, u otros. Equipos embalaje. Elementos de empaquetado: cajas, envases, papeles, cartones, separadores, cercos, bolsas de almohadillado inflables, espumas, redes, blisters y otros elementos.

### Productos y resultados

Líneas personales de actuación para la venta de productos y/o servicios, definidas y adecuadas a las características de la organización. Expectativas del cliente durante el proceso de venta a través de los diferentes canales de comunicación atendidas. Objetivos de la organización conseguidos. Servicio de calidad garantizado. Productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización vendidos. Técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización utilizadas. Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización atendidas. Productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización vendidos. Técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización utilizadas. Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización atendidas.

### Información utilizada o generada

Información general y comercial de empresa: objetivos y argumentario de ventas, plan de marketing, plan de ventas. Listado y fichas de clasificación de clientes. Manuales de técnica de ventas en diferentes

canales: online, teleoperadores, otros. Catálogos de productos y/o servicios a comercializar e información técnica y de uso o consumo. Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Bases de datos. Registro de visitas a clientes reales y potenciales. Soportes publicitarios online/offline: folletos, banners, pop ups, correo electrónico. Contratos de compraventa. Modelo de quejas o reclamaciones. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### 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 equipos 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 cardio-respiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardio-respiratoria, 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 cardio-respiratoria, 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 alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

**CR3.3** 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.

**CR3.4** La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.5** La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

**CR3.6** 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.

**CR3.7** 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.

**CR3.8** La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

**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 electromédico. Botiquín. Equipo de oxigenoterapia. Desfibrilador semiautomático. Equipo de protección individual. 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 cardio-respiratoria. 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 5

### 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, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

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

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

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

**RP4:** Expresar oralmente en 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

### Desarrollo de servicios de apiturismo

Nivel:	3
Código:	MF2476_3
Asociado a la UC:	UC2476_3 - Desarrollar servicios de apiturismo
Duración (horas):	180
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar supuestos escenarios de desarrollo de explotación de servicios de apiturismo, recursos culturales, patrimoniales y sociales, justificando su viabilidad.
- CE1.1** En un supuesto práctico de contextualización del escenario, elaborar documento DAFO/SWOT (debilidades-amenazas-fortalezas y oportunidades), en función de recursos y contextos.
  - CE1.2** Justificar la correspondencia entre la oferta de productos de servicios de apiturismo y cultura corporativa del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa.
  - CE1.3** En un supuesto práctico de servicio de apiturismo, desarrollar protocolos de actuación en base a: arquitectura propia, instalaciones, tradición, historia, entre otros.
  - CE1.4** Fijar parámetros de fidelización de supuestos turistas, asegurando su continuidad.
  - CE1.5** Determinar objetivos cualitativos y cuantitativos, ajustándose a un análisis de gestión.
  - CE1.6** Identificar productos apícolas susceptibles de venta, analizándolos según oferta y demanda turística.
  - CE1.7** En un supuesto práctico de producción en servicios de apiturismo, identificar factores determinantes, analizándolos según niveles de impacto sobre el medio.
- C2:** Determinar propuestas de catálogos de productos y servicios de apiturismo, a partir de supuestos grupos turísticos, justificando su viabilidad.
- CE2.1** Estimar posibilidades de servicios de apiturismo, tras analizar la información identificada o proporcionada, adecuándolos a la demanda.
  - CE2.2** Diseñar supuestos programas de servicios de apiturismo, en función del perfil de los turistas, ajustándose a la limitación temporal preestablecida.
  - CE2.3** Agrupar por categorías los recursos, según tipología de servicios de apiturismo.
  - CE2.4** En un supuesto práctico de establecimiento de tarifas de servicios de apiturismo, para asegurar objetivo comercial de las mismas:
    - Determinar política de precios, adecuándolos al perfil de los turistas.
    - Analizar costes y oferta de la competencia, cumpliendo objetivos de la empresa.
    - Disponer medios de pago a los turistas, facilitando los canales disponibles.
  - CE2.5** En un supuesto práctico, a partir de ofertas de servicios de apiturismo explicar la composición de los espacios físicos, necesidades de recursos humanos, sostenibilidad del entorno, infraestructura necesaria, guiones y contenidos, proveedores potenciales, entre otros.
  - CE2.6** Diseñar documentos de evaluación, como fichas, encuestas, entre otros, del servicio de apiturismo, ajustando los parámetros de calidad establecidos por la supuesta empresa.

- C3:** Determinar la repercusión en una imagen de marca y en el retorno de turistas y adquisición de productos en relación a canales de distribución de apiturismo.
- CE3.1** Seleccionar un listado de canales de distribución de productos de apiturismo tras analizar al turista objetivo.
- CE3.2** Utilizar herramientas de mercado de canales de distribución a partir de análisis del producto y del objetivo de una supuesta empresa organizadora.
- CE3.3** Diseñar un producto de apiturismo a partir de valores e imagen de supuestas empresas del sector, justificando su coherencia con la comunicación estratégica e imagen de la misma.
- CE3.4** En un supuesto práctico de evaluación de servicios de apiturismo, a través de canales de distribución:
- Calcular el retorno de las acciones de divulgación y promoción del aula apícola y/o empresa, determinando su efectividad.
  - Monitorizar el retorno de la divulgación, determinado su efectividad.
  - Monetizar el retorno de la divulgación, determinando su efectividad.
- CE3.5** Formular resultados obtenidos de una divulgación, monitorización y monetización, ajustándose a los métodos del aula apícola y/o empresa, utilizando fichas de evaluación o informes entre otros.
- CE3.6** Redactar una memoria anual a partir de resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización, para supuestas consultas posteriores de planificaciones estratégicas.
- C4:** Aplicar técnicas de logística en recibimiento de los turistas que van a disfrutar productos y/o servicios de apiturismo, respetando los parámetros establecidos por una supuesta empresa organizadora.
- CE4.1** Planificar supuestos calendarios de actividades de acuerdo a los catálogos de servicios y actividades generados por los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa.
- CE4.2** En un supuesto práctico de servicios de apiturismo, comprobar recursos físicos de espacios en obradores de miel, aulas apícolas y/o entorno natural/histórico, recursos materiales de apoyo como folletos, fichas, entre otros, personal entre otros, para cada una de las acciones a desarrollar.
- CE4.3** En un supuesto práctico de cata, comprobar los soportes físicos, tales como: mieles monoflorales, multiflorales, polen, jalea real, menaje desechable, agua, mobiliario, fichas de cata, entre otros.
- CE4.4** Planificar el desarrollo de supuestos puntos de venta de servicios de apiturismo, garantizando oferta acorde a la supuesta aula apícola y/o empresa.
- C5:** Planificar protocolos de recepción de turistas, según calendario establecido por supuestos obradores de miel, aulas apícolas y/o empresas organizadoras.
- CE5.1** Planificar guiones de información en servicios de apiturismo de manera clara, sencilla, ordenada y estructurada.
- CE5.2** Estimar adaptaciones de servicios de apiturismo en supuestas situaciones o contextos nuevos, ajustando las mismas al perfil del grupo.
- CE5.3** Exponer protocolos de actuación de acogida y recibimiento en supuestos prácticos de recibimiento de turistas de apiturismo.
- CE5.4** Explicar protocolos de actuación realizados durante servicios de apiturismo, como normas de seguridad en la visita a los colmenares, normas de higiene en la cata de productos, atención a posibles alergias y/o picaduras, entre otros.

**CE5.5** Exponer los sistemas de pago establecidos por obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora que garanticen eficacia y comodidad y su adaptación a los turistas de manera que se cumplan las expectativas comerciales y satisfacción de los mismos.

**CE5.6** En un supuesto práctico de planificación de actividades alternativas de apiturismo programadas según un calendario:

- Informar sobre desarrollo de las mismas, cumpliendo expectativas de los turistas.
- Comprobar calidad y adecuación a los turistas, asegurando su disfrute lúdico.
- Gestionar pago de las mismas, ofreciendo canales disponibles.

**C6:** Enumerar técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo y su aplicación en las fases de desarrollo de los servicios de apiturismo.

**CE6.1** Explicar programas de servicios de apiturismo, relacionándolos con las demandas de turistas.

**CE6.2** En un supuesto práctico de intercomunicación con supuestos grupos o usuarios turísticos:

- Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación.
- Adecuar la voz al contexto de comunicación y al perfil de los turistas, garantizando su comprensión.
- Manejar los equipos técnicos, determinándolos en cada supuesto.
- Responder con amabilidad y eficiencia a las preguntas, dudas y demandas, resolviendo con discreción quejas para potenciar la buena imagen obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora.

**CE6.3** Elaborar guiones de servicios de apiturismo, relacionando el medio natural y el patrimonio cultural y local.

**CE6.4** En un supuesto práctico de visita a un colmenar identificar: elementos de la colmena, zánganos, obreras y reina en su caso, explicando uso de equipos de protección individual (monos, caretas, guantes, polainas, entre otros), para garantizar la seguridad y el disfrute lúdico.

**CE6.5** En un supuesto práctico de actividades de extracción de miel y/o cata, explicar tipologías y características de los mismos, identificando técnicas y productos obtenidos.

**CE6.6** En un supuesto práctico de venta de mieles, productos promocionales (merchandising) y otros detectar: productos y características de los mismos, precios, ofertas y promociones desarrolladas por obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora, protocolos de embalaje y envase (packaging) de los productos, sistemas y condiciones de venta y envío, y los programas y equipos necesarios para la misma.

**CE6.7** En un supuesto práctico de evaluación de la actividad de servicios de apiturismo, para asegurar procesos de análisis, planificar, la entrega de las encuestas de satisfacción diseñadas por obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora.

**C7:** Determinar herramientas de comunicación y evaluación a partir de supuestos prácticos de servicios de apiturismo, asegurando procesos de fidelización.

**CE7.1** Identificar técnicas de comunicación, utilizando herramientas digitales y/o analógicas de acuerdo con los procesos determinados por la empresa.

**CE7.2** Identificar documentación de protección de datos de supuestos turistas, de acuerdo a los protocolos de privacidad de la empresa.

**CE7.3** En un supuesto práctico de aplicación de herramientas de comunicación y evaluación, para asegurar procesos de fidelización, gestionar las mismas, asegurando la aceptación de datos y envío de noticias, novedades, servicios complementarios, entre otros.

**C8:** Evaluar servicios prestados en un supuesto caso de servicios de apiturismo, en función de criterios específicos sobre perspectiva de género, sondeos, cuestionarios y grado de satisfacción por parte de turistas.

**CE8.1** 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 toma de decisiones: satisfacción de los usuarios, itinerarios, material, incidencias, traslados, medios de transportes y otros servicios, grado de cumplimiento de la actividad en relación con la información recibida, insuficiencias o fallos técnicos detectados y recomendaciones o mejoras a realizar.

**CE8.2** Redactar memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de supuesta información obtenida.

**CE8.3** Gestionar planificaciones estratégicas con herramientas de evaluación diseñadas por una supuesta empresa.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.2, CE6.4, CE6.5, CE6.6 y CE6.7; C7 respecto a CE7.3 y C8 respecto a CE8.1.

### 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.

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

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 Análisis del entorno en el que se enmarca el apiturismo

Recursos externos: zonas de aprovechamiento apícola (floraciones), costumbres y tradición apícola en las zonas de implantación del aula apícola y/o de los obradores de miel, paisaje, clima, recursos turísticos y monumentales en las zonas de influencia de las zonas de actuación apícola. Análisis de los recursos del aula apícola, y de los obradores de miel y de su entorno: accesibilidad, comunicaciones, instalaciones, recorridos, elaboraciones en los productos de la colmena, entre otros. Análisis de factores que determinan las producciones y su nivel de impacto. Detección de los puntos críticos y factores a mejorar en los recursos que ofrece el aula apícola y/o los obradores de miel para configurar la oferta de apiturismo. Análisis de la competencia homóloga. Identificación de la filosofía y valores del aula apícola y/o los obradores de miel para trasladarlos a servicios de apiturismo. Identificación de tendencias de servicios de apiturismo.

## 2 El catálogo de productos y servicios de apiturismo

Análisis del perfil de la demanda de apiturismo. Categorización de productos y servicios en un catálogo o portfolio. Identificación de los elementos y recursos internos y externos en el desarrollo de un servicio de apiturismo. Recursos y elementos para desarrollar un servicio de apiturismo: fichas de actividad. Desarrollo del guion de una visita de apiturismo. Determinación del precio de actividades. Cotizaciones. Márgenes. Escandallos.

## 3 La imagen de marca del apiturismo. Promoción, retorno y análisis aplicado a la demanda

Imagen de marca: misión, visión y valores. Pautas de marketing y su estrategia de comunicación. Diseño de un servicio de apiturismo. Presupuesto del Plan de Marketing On line y Off line. Técnicas de comercialización de servicios de apiturismo. Técnicas para monitorización y monetización de la imagen de marca y de acciones de promoción y distribución. Informes de la monitorización y monetización de la imagen de marca. Acciones de procesamiento de encuestas de satisfacción de los productos o servicios ofrecidos acorde a la imagen de marca. Elaboración de memoria anual que incluya el análisis de la imagen de marca.

## 4 Técnicas de comunicación, protocolo y atención al cliente del guía de apiturismo

Técnicas de acogida. Técnicas de comunicación orales (la voz y el lenguaje). Técnicas de comunicación escritas: creación de guiones de visita. Técnicas de comunicación no verbales: simbólicas y gestuales. Técnicas de protocolo. Protocolo institucional, empresarial y social. Gestión de tiempos de atención y gestión de agenda. Gestión de los medios de respuesta. Normativa en materia de protección al usuario. Organización de eventos de apiturismo y promocionales.

## 5 Apicultura en la visita de apiturismo

La apicultura como actividad sostenible. Tipos de apicultura: convencional, ecológica. Historia y cultura de la apicultura. Manejo de colmenas. Productos de la colmena: miel, polen, jalea real, veneno y ceras. Miel: tipos y calidad de la miel y sus características. Propiedades y beneficios de la miel. Usos culinarios. Normativa apícola y de la miel, normativa alimentaria. Ecosistemas de la abeja melífera en España. Sistemas de producción apícolas. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.

## 6 La visita al colmenar en el apiturismo

La colmena: elementos de la colmena, la colonia de abejas, comportamiento y habitantes de la colmena. Herramientas y útiles de manejo en la explotación apícola: equipos de protección, ahumadores. Riesgos asociados a la actividad apícola. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.

## 7 La cata en el servicio de apiturismo

La cata en el apiturismo: tipos. Preparación del análisis sensorial. Fases de la cata: aspecto, nariz y boca. Redacción de fichas de cata. Menaje y útiles de degustación. La miel en la gastronomía. La extracción de miel: fases, elementos de seguridad y actuaciones. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.

## 8 La evaluación del servicio de apiturismo

Documentación de protección de datos de acuerdo a los protocolos de privacidad del obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora. Técnicas de evaluación: encuestas de calidad y herramientas externas. Acciones de comunicación y de servicios complementarios de fidelización. Redacción de memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y



actualización de información obtenida. Análisis cualitativo y cuantitativo de las encuestas. Adaptación de los modelos y sistemas de recogida de datos que afectan a turistas según normativa aplicable en función de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

## 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 desarrollo de servicios de apiturismo que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 2

### MANEJO DEL COLMENAR

Nivel:	2
Código:	MF1801_2
Asociado a la UC:	UC1801_2 - REALIZAR LAS OPERACIONES DE MANEJO DEL COLMENAR
Duración (horas):	180
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Realizar actividades de trashumancia de colmenas, aplicando técnicas y procedimientos establecidos por la persona responsable, y utilizando equipos y medios específicos.

**CE1.1** Enumerar actividades propias de la trashumancia de colmenas, valorando su importancia en la economía de la explotación.

**CE1.2** Citar rutas de trashumancia, localizándolas en un mapa.

**CE1.3** Indicar periodos de floración de especies de flora apícola, relacionándolos con condicionantes climatológicos que les afectan.

**CE1.4** Enumerar actividades de preparación de las colmenas para su traslado, detallando en qué consiste cada una de ellas.

**CE1.5** Describir técnicas y procedimientos de carga, descarga y colocación de colmenas en el lugar de destino (apertura de piqueras, orientación e inclinación apropiada, entre otros), en las operaciones de trashumancia, indicando ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

**CE1.6** Enumerar medios, equipos, máquinas y herramientas necesarias en las operaciones de trashumancia de las colmenas, describiendo procedimientos de selección, manejo y mantenimiento.

**CE1.7** Citar normativa de ordenación de las explotaciones apícolas, especificando lo relativa a trashumancia de colmenas.

**CE1.8** En un supuesto de trashumancia de colmenas, utilizando equipos y medios específicos:

- Programar las actividades, anotándolas en el cuaderno de la explotación, para prever recursos humanos y materiales

- Determinar el periodo de trashumancia, teniendo en cuenta el aprovechamiento de la flora silvestre o cultivada.

- Preparar las colmenas antes del traslado, cerrando piqueras y respiraderos, ajustando tapas y señalándolas, entre otras.

- Comunicar el traslado de las colmenas a la autoridad competente, indicando fecha del primer movimiento, programa de traslados para los tres meses siguientes y municipio o comarca, entre otros.

- Cargar colmenas para transportarlas al lugar elegido, cerciorándose que el vehículo tiene suficiente espacio para permitir la ventilación de las colmenas, ofrece seguridad a quien lo conduce y a la población en general y que la emisión de gases no afecta a las colmenas.

- Descargar las colmenas del medio de transporte, colocándolas en el lugar elegido.

- Abrir piqueras y respiraderos, comprobando que no se queda ninguna colmena cerrada para que las abejas pueden empezar un nuevo ciclo de aprovechamiento floral.

- Seleccionar medios, equipos, máquinas y herramientas; manejándolos y manteniéndolos, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante

**C2:** Realizar trabajos de mantenimiento de un colmenar, para asegurar la viabilidad de la explotación apícola, teniendo en cuenta la planificación de la alimentación, el volumen de la colmena, en relación con la población de abejas, y multiplicación, entre otros, en condiciones de seguridad y utilizando equipos y medios específicos.

**CE2.1** Enumerar trabajos de mantenimiento de las colmenas en el colmenar, destacando la importancia que tienen en la viabilidad de la explotación.

**CE2.2** Explicar procedimiento de elaboración de un calendario apícola de trabajos, indicando condicionantes (estado de las colmenas, climatología, entre otros) a tener en cuenta en su elaboración.

**CE2.3** Describir técnica de ahumado de las colmenas, indicando diferencias entre tipos de combustibles empleados.

**CE2.4** Indicar la importancia de limpiar y desinfectar los fondos de las colmenas, así como de la renovación de la cera y su calidad, resaltando la posibilidad de contaminación de productos y diseminación de patologías.

**CE2.5** Explicar dinámica poblacional de la colmena, resaltando la importancia de su equilibrio.

**CE2.6** Enumerar medios, equipos, máquinas y herramientas necesarias en operaciones de mantenimiento del colmenar, describiendo procedimientos de selección, manejo y mantenimiento.

**CE2.7** En un supuesto práctico de mantenimiento de las colmenas en el colmenar, teniendo en cuenta la planificación de la alimentación, el volumen de la colmena, en relación con la población de abejas, y multiplicación, entre otros:

- Elaborar un calendario apícola, programando los trabajos de mantenimiento a realizar, para prever recursos humanos y materiales.
- Usar el ahumador, teniendo en cuenta que puede provocar irritabilidad e intoxicación en las abejas, dificultad para respirar en el apicultor y transmitir mal olor y sabor a la miel, y que su escasez dificulta el trabajo.
- Limpiar los fondos de las colmenas, desinfectándolos cuando el tiempo lo permita, de forma rápida, para evitar el enfriamiento de la cámara de cría.
- Renovar la cera de las colmenas, evitando la contaminación de otros productos de la colmena.
- Igualar o equilibrar colmenas, observando la piquera (ritmos de entrada y salida de abejas, entrada de alimentos, presencia de abejas pilladoras, abejas ventilando, entre otros), para conseguir colonias fuertes e igualadas en el colmenar y evitar el pillaje.
- Colocar excludores y alzas, teniendo en cuenta el vigor de las colonias.
- Preparar colmenas para la invernada, teniendo en cuenta sus reservas y la climatología de la zona.
- Seleccionar medios, equipos, máquinas y herramientas; manejándolos y manteniéndolos, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante

**C3:** Sanear colmenas, para mantener el estado de salud, aplicando técnicas en función de los síntomas y tipo de tratamiento, en condiciones de seguridad, y utilizando equipos y medios específicos.

**CE3.1** Enumerar actividades propias de los trabajos sanitarios, destacando la importancia de cada una de ellas.

**CE3.2** Citar enfermedades de las abejas, explicando su sintomatología.

**CE3.3** Enumerar medidas profilácticas en el saneamiento del colmenar, explicando su importancia para mantener su estado de salud.

**CE3.4** Describir técnica de tratamiento contra Varroa destructor, haciendo referencia al programa nacional de lucha y control de las enfermedades de las abejas de la miel.

**CE3.5** Enumerar medidas de control y prevención de enfermedades, explicando ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

**CE3.6** Explicar procedimientos de toma de muestras de colmenas enfermas, resaltando la importancia del diagnóstico de la enfermedad, para poder erradicarla.

**CE3.7** Enumerar medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en los trabajos sanitarios en las colmenas, describiendo procedimientos de selección, manejo y mantenimiento.

**CE3.8** En un supuesto práctico de realización de trabajos sanitarios en colmenas, aplicando técnicas en función de los síntomas y tipo de tratamiento:

- Programar las actividades de saneamiento, visitando las colmenas cada 8-15 días y muestreando el 10% de sus colmenas, una vez al año.

- Usar el ahumador, teniendo en cuenta que puede provocar irritabilidad e intoxicación en las abejas, dificultad para respirar en el apicultor y transmitir mal olor y sabor a la miel, y que su escasez dificulta el trabajo.

- Comprar núcleos formados por cuadros con reservas y ganado a otras explotaciones, poniéndolos en cuarentena, a fin de evitar la transmisión de enfermedades.

- Comprobar la sintomatología externa (pérdida de vuelo, cadáveres, abejas anormales, entre otros) e interna (cría muerta, cría escayolada, entre otros) en las colmenas, vigilándolas constantemente.

- Recoger muestras, enviándolas al laboratorio, para su análisis.

- Aplicar tratamientos contra Varroa destructor, diseñando estrategias, con el fin de mantenerla en bajos niveles de infestación.

- Seleccionar medios, equipos, máquinas y herramientas; manejándolos y manteniéndolos, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante

**C4:** Suministrar alimento y agua a las colmenas, teniendo en cuenta población de abejas, condiciones meteorológicas y potencial melífero y polinífero del área de pecoreo, en condiciones de seguridad, y utilizando equipos y medios específicos.

**CE4.1** Enumerar actividades propias del suministro de alimento y agua en colmenas, destacando su importancia en el rendimiento.

**CE4.2** Enumerar productos utilizados en la alimentación de colmenas, describiendo sus propiedades.

**CE4.3** Indicar ventajas e inconvenientes de tipos de alimentación de colmenas, explicando diferencias entre alimentación de mantenimiento y estimulación, así como la técnica de uso del ahumador durante las operaciones de alimentación.

**CE4.4** Describir necesidades fisiológicas de las abejas en cuanto a su alimentación, indicando periodos más críticos.

**CE4.5** Explicar procedimiento de suministro de alimento, indicando periodos más importantes.

**CE4.6** Evaluar necesidades de agua y su aporte al colmenar, cerciorándose que las abejas no utilizan bebederos de otro tipo de animales o de personas, en fuentes públicas.

**CE4.7** Enumerar medios, equipos, máquinas y herramientas necesarias en las operaciones de suministro de alimento y agua, describiendo procedimientos de selección, manejo y mantenimiento.

**CE4.8** En un supuesto práctico de suministro de alimento y agua a las colmenas, teniendo en cuenta la población de abejas, condiciones meteorológicas y potencial melífero y polinífero del área de pecoreo:

- Programar las actividades, teniendo en cuenta el número de colmenas a las que hay que suministrar alimento y agua, para prever recursos humanos y materiales.
- Usar el ahumador, teniendo en cuenta que puede provocar irritabilidad e intoxicación en las abejas, dificultad para respirar en el apicultor y transmitir mal olor y sabor a la miel, y que su escasez dificulta el trabajo.
- Comprobar la necesidad de alimento de mantenimiento y/o estimulación en las colmenas, revisando comederos y bebederos.
- Preparar el alimento, utilizando utillaje de acero inoxidable o plástico alimentario, agua que cumpla con la salubridad y un elemento calefactor para calentarla.
- Suministrar alimento a las colmenas, evitando derrames que fomenten el pillaje.
- Comprobar la disponibilidad de agua, reponiéndola, en caso necesario.
- Observar la colmena antes y después del suministro de alimento y agua, evaluando su comportamiento.
- Seleccionar medios, equipos, máquinas y herramientas; manejándolos y manteniéndolos, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante

**C5:** Aplicar sistemas de multiplicación de colmenas y renovación de reinas, utilizando métodos para el mantenimiento o incremento del censo de la explotación, en condiciones de seguridad y utilizando equipos y medios específicos.

**CE5.1** Citar actividades de multiplicación de colmenas y renovación de reinas, explicando diferencias entre ellas.

**CE5.2** Enumerar sistemas de multiplicación de colmenas, indicando factores a tener en cuenta.

**CE5.3** Indicar tipos de división de colmenas, explicando técnicas, procedimientos y factores a tener en cuenta.

**CE5.4** Explicar técnicas y procedimientos de renovación de reinas, indicando ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

**CE5.5** Describir seguimiento a realizar en los núcleos formados, resaltando la importancia de la observación, para analizar su comportamiento.

**CE5.6** Enumerar medios, equipos, máquinas y herramientas necesarias en las operaciones de multiplicación de las colmenas y renovación de reinas, describiendo procedimientos de selección, manejo y mantenimiento.

**CE5.7** En un supuesto práctico de multiplicación de colmenas y renovación de reinas, utilizando métodos para el mantenimiento o incremento del censo de la explotación:

- Programar las actividades, teniendo en cuenta el número de colmenas que se quieren multiplicar y el número de reinas a renovar, para prever recursos humanos y materiales.
- Usar el ahumador, teniendo en cuenta que puede provocar irritabilidad e intoxicación en las abejas, dificultad para respirar en el apicultor y transmitir mal olor y sabor a la miel, y que su escasez dificulta el trabajo.
- Ubicar enjambres desnudos en las colmenas, colocándolos en núcleos con cuadros con cera estampada o estirada, en un apiario previo al definitivo, para observar, anotar y analizar su comportamiento.
- Seleccionar las colmenas, atendiendo a su estado y aptitud.

- Dividir las colmenas seleccionadas, teniendo en cuenta la estructura de la explotación, expectativa comercial de las nuevas colonias y nivel técnico del apicultor.
- Renovar reinas, introduciendo realeras criadas por el propio apicultor o bien, adquiriéndolas en criaderos especializados.
- Controlar el proceso, anotando la eficacia de los métodos utilizados.
- Seleccionar medios, equipos, máquinas y herramientas; manejándolos y manteniéndolos, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante

**C6:** Mantener colmenas en nave, en función de su estado, condiciones de seguridad y utilizando equipos y medios específicos.

**CE6.1** Enumerar trabajos de mantenimiento de las colmenas en la nave, indicando el orden de realización.

**CE6.2** Citar ventajas e inconvenientes de tener colmenas mantenidas, resaltando su importancia en el funcionamiento de la explotación.

**CE6.3** Explicar cómo se marca el material de la explotación, haciendo referencia a la normativa relativa a ordenación de explotaciones apícolas.

**CE6.4** Explicar cómo se marca el material de la explotación, haciendo referencia a normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas.

**CE6.5** Describir técnicas y procedimientos de restauración de colmenas, teniendo en cuenta tipo de material a restaurar.

**CE6.6** Enumerar medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en los trabajos de mantenimiento de las colmenas en la nave, describiendo procedimientos de selección, manejo y mantenimiento.

**CE6.7** En un supuesto práctico de trabajos mantenimiento de las colmenas en la nave, en función de su estado:

- Programar las actividades, teniendo en cuenta el número de colmenas de la explotación, para prever los recursos humanos y materiales.
- Marcar colmenas que lo necesiten, con el código asignado a la explotación, en un sitio visible y de forma legible.
- Restaurar el material de las colmenas, limpiándolo, cepillándolo, repintándolo y atornillándolo, entre otros.
- Preparar cuadros, fijando cera estampada con espuelas, fijador eléctrico, entre otros.
- Seleccionar medios, equipos, máquinas y herramientas; manejándolos y manteniéndolos, conforme a las especificaciones técnicas del manual de instrucciones del fabricante

**C7:** Manejar colmenas de producción ecológica, teniendo en cuenta requisitos de las entidades certificadoras, para la producción de productos ecológicos.

**CE7.1** Citar normativa sobre apicultura ecológica, explicando diferencias que marca, respecto a la apicultura convencional.

**CE7.2** Explicar técnica de sustitución de la reina en colmenas ecológicas, indicando prácticas que están prohibidas (cortar puntas de las alas a las abejas reinas, destrucción de las abejas de los panales cuando se van a recoger los productos, entre otras).

**CE7.3** Enumerar fuentes de polen y néctar ecológico para las abejas, resaltando la importancia de garantizar esa alimentación en un radio de 3 km.

**CE7.4** Citar casos en los que se puede emplear alimentación artificial, explicando datos que se deben recopilar en el libro de registro de alimentación.

**CE7.5** Indicar productos autorizados para el saneamiento de colmenas ecológicas, explicando procedimiento de sustitución de la cera en las colmenas tratadas.

**CE7.6** Indicar documentación necesaria para registrarse como apicultor ecológico, explicando procedimiento de inspección por parte de las entidades certificadoras.

**CE7.7** Citar libros de registro que debe tener una explotación apícola ecológica (de explotación, tratamientos y alimentación), especificando datos que deben figurar en cada uno de ellos.

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

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.8; C4 respecto a CE4.8; C5 respecto a CE5.7 y C6 respecto a CE6.7.

### Otras Capacidades:

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

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

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

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

## Contenidos

### 1 Trashumancia de colmenas

Bases de la trashumancia: objetivos y condicionantes. Rutas y tipos de trashumancia. Técnicas de trashumancia: operaciones preparatorias y complementarias. Transporte de colmenas "cerradas" y "abiertas". Paletización. Medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en la trashumancia de colmenas. Equipo de protección individual (EPI). Normativa sobre trashumancia. Normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas. Criterios de calidad y rentabilidad en materia de manejo del colmenar. Normativa en materia de manejo del colmenar. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

### 2 Alimentación, multiplicación y mantenimiento del colmenar

Objetivos de la alimentación. Ventajas y efectos secundarios. Necesidades fisiológicas de las abejas. Alimentación de mantenimiento y de estimulación. Productos y técnicas de aplicación. Evolución de la colonia y resultados de la alimentación. Necesidades de agua y aporte al colmenar. Medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en la alimentación de las colmenas. Enjambrazón natural. Enjambrazón artificial. Criterios de selección de colmenas. Técnicas y procedimientos de división de colmenas. Técnicas y procedimientos de renovación de reinas. Seguimiento y cuidados. Medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en la multiplicación del colmenar. Descripción e identificación de las actividades de mantenimiento. Calendario apícola. Ventajas e inconvenientes de los tipos de colmenas y sus elementos. Ahumado de colmenas. Métodos y técnicas de mantenimiento: limpieza de fondos, introducción de ceras, equilibrio de colonias, colocación de los elementos de la colmena (excluidores, alzas, medias alzas, entre otros). Preparación de las colmenas para la invernada. Mantenimiento del entorno del colmenar. Medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en el mantenimiento del colmenar. Actuación en caso de accidente. Equipo de protección individual (EPI). Normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas.



Criterios de calidad y rentabilidad en materia de manejo del colmenar. Normativa en materia de manejo del colmenar. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

### 3 Trabajos sanitarios en el colmenar

Defensa sanitaria. Enfermedad del pollo escayolado (*Ascosphaera apis*). Enfermedades de la abeja adulta. Enemigos de las colmenas. Nuevas amenazas a las abejas (plaguicidas, avispa asiática, *Nosema ceranae*, abejaruco, cambio climático, pérdida y deterioro de hábitats, entre otros). Sintomatología. Protocolo de recogida de muestras. Medidas profilácticas. Medidas de control. Sanidad preventiva. Tratamiento contra *Varroa destructor*. Medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en trabajos sanitarios en el colmenar. Equipo de protección individual (EPI). Normativa sobre sanidad apícola. Normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas. Criterios de calidad y rentabilidad en materia de manejo del colmenar. Normativa en materia de manejo del colmenar. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

### 4 Mantenimiento del colmenar

Descripción e identificación de las actividades de mantenimiento. Calendario apícola. Ventajas e inconvenientes de los tipos de colmenas y sus elementos. Ahumado de colmenas. Métodos y técnicas de mantenimiento: limpieza de fondos, introducción de ceras, equilibrio de colonias, colocación de los elementos de la colmena (excluidores, alzas, medias alzas, entre otros). Preparación de las colmenas para la invernada. Mantenimiento del entorno del colmenar. Medios, equipos, máquinas y herramientas utilizados en el mantenimiento del colmenar. Actuación en caso de accidente. Equipo de protección individual (EPI). Normativa sobre ordenación de las explotaciones apícolas. Criterios de calidad y rentabilidad en materia de manejo del colmenar. Normativa en materia de manejo del colmenar. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

### 5 Apicultura ecológica

Producción apícola ecológica: razas, alimentación y reproducción. Los colmenares y la trashumancia. Sanidad de las abejas. Calidad de la miel ecológica. Elaboración, comercialización y etiquetado. Conversión de una explotación convencional a ecológica. Inspección y certificaciones. Entidades certificadoras. Documentación: libro de registro de explotación. Libro de registro de tratamientos. Libro de registro de alimentación. Ayudas. Normativa de producción ecológica.

## 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 6m<sup>2</sup> por alumno o alumna (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- 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 manejo del colmenar 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

### OPERACIONES DE VENTA

Nivel:	2
Código:	MF0239_2
Asociado a la UC:	UC0239_2 - REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Determinar las variables que condicionan las líneas propias de actuación en la venta de productos y/o servicios en la organización.

**CE1.1** Describir conceptos en las operaciones de venta: "empresa", "mercado", "producto y/o servicio", "cartera de clientes", "argumentario de ventas", "planes de venta", "proyecto empresarial", "canales de comercialización", "canales de comunicación online y offline", identificando sus características.

**CE1.2** Identificar canales de contacto con el cliente, enumerando sus características en el ámbito del marketing digital.

**CE1.3** Describir conceptos de los diferentes canales de comunicación: "publicidad en el punto de venta", "telefonía", "e-mail", "sms", "página Web", "networking", "e-commerce", "website", "chats", "e-CRM", "e-newsletters", "redes sociales", justificando su relevancia en el ámbito de las comunicaciones con clientes.

**CE1.4** Justificar la importancia de las actualizaciones periódicas de las bases de datos de clientes, argumentando su necesidad para una gestión eficiente.

**CE1.5** Explicar en qué medida afecta la normativa de protección de datos de carácter personal en la gestión de un fichero de clientes justificando su importancia y consecuencias de la no aplicación de la misma.

**CE1.6** En un supuesto práctico de planificación de acciones de venta de una empresa comercial minorista en un área metropolitana, a partir de información detallada sobre objetivos de venta, con una cartera de clientes con tipologías heterogéneas -sexo, edad, dirección, e-mail, periodicidad y capacidad de compra, u otras características-:

- Elaborar el plan de actuación comercial utilizando herramientas CRM y/o sistemas ERP u otros, justificando las utilidades de los medios utilizados.
- Definir puntos fuertes y débiles.
- Definir ventajas y desventajas.
- Definir los clientes potenciales, dónde encontrarlos y el medio de contacto.
- Enumerar pautas/criterios a seguir para la actualización de la cartera de clientes.
- Registrar en las aplicaciones de gestión con clientes las acciones planificadas.

**CE1.7** En un supuesto práctico de planificación de acciones de promoción y/o venta de una empresa comercial, contextualizado en un espacio online de venta, a partir de información detallada sobre objetivos de venta de productos y/o servicios:

- Elaborar el plan de actuación comercial de venta online, identificando las diferencias con una venta presencial, en su caso.

- Describir características del espacio web, redes sociales u otros, para la promoción y/o venta online de productos y/o servicios.
- Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra del cliente en espacios online.
- Describir la tipología del cliente online.
- Adaptar las técnicas de promoción y/o venta a la comercialización online.
- Transmitir información del producto y/o servicio en el espacio online.

**C2:** Aplicar técnicas de comunicación que respondan las expectativas del cliente a través de los canales de comercialización justificando los principios de confidencialidad de la información en el ámbito de las ventas de productos y/o servicios.

**CE2.1** Identificar tipologías de clientes, argumentando actitudes y comportamientos habituales según sus características, justificando el procedimiento a seguir según el canal de comunicación.

**CE2.2** Describir las normas de cortesía habituales en el trato con clientes, ejemplificando saludos y/o contactos en función del canal de comunicación empleado y la tipología de cliente.

**CE2.3** Describir técnicas de comunicación habituales según las características de clientes tipo, que faciliten el cumplimiento de sus expectativas, a partir de un listado donde se expongan diferentes perfiles y se simule una breve conversación.

**CE2.4** Analizar información precisa sobre principios de confidencialidad de la información a través de diferentes canales de comunicación, justificando su importancia en la atención al cliente.

**CE2.5** En un supuesto práctico de comunicación presencial, durante un proceso de atención al cliente, partiendo de unos listados de situaciones dadas, donde se expongan diferentes tipologías y roles de clientes:

- Obtener información del listado de clientes e identificar la tipología de los mismos.
- Aplicar en el saludo el trato protocolario que corresponde a cada situación, técnicas y habilidades sociales durante el intercambio de información que faciliten la empatía con el cliente.
- Aplicar una escucha activa, reportando feedback al cliente, transmitiendo la información solicitada con claridad y precisión.
- Identificar gestos, posturas y/o movimientos corporales del interlocutor para reconocer los principales mensajes derivados de la comunicación no verbal.
- Identificar las posibles barreras de comunicación en cada situación.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

**CE2.6** En un supuesto práctico de comunicación no presencial durante un proceso de atención al cliente, a partir de información detallada de una empresa de servicios y con un listado de posibles clientes:

- Obtener información del listado de clientes e identificar a los clientes potenciales efectuando agrupaciones por características similares de los mismos.
- Seleccionar el canal de comunicación adecuado a la estrategia de venta - teléfono, Internet, telefonía móvil, correo electrónico, chats, e-newsletters, e-CRM, u otros canales-.
- Transmitir la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.
- Identificar las posibles barreras de comunicación según el canal empleado.
- Identificar las medidas correctoras a aplicar ante las barreras de comunicación en cada situación.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

**C3:** Aplicar técnicas estandarizadas de venta de productos y/o servicios a través de distintos canales de comercialización, según la tipología del cliente y la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

**CE3.1** Describir técnicas y estrategias comerciales de venta como "upselling", "cross-selling" u otras, con acciones tipo que contribuyan a la consecución de los objetivos de ventas, justificando su utilidad.

**CE3.2** Distinguir entre productos sustitutivos y complementarios, ejemplificando en qué situaciones sería óptimo aplicar unos u otros.

**CE3.3** Explicar formas de provocar ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias, cruzadas, entre otras, distinguiendo su utilidad en la consecución de los objetivos de venta.

**CE3.4** Analizar información sobre normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de las ventas por diferentes canales de comunicación, justificando su importancia.

**CE3.5** Describir cualidades que debe poseer y actitudes que debe desarrollar un vendedor contextualizado en diferentes canales de comunicación.

**CE3.6** Identificar variables que intervienen en la conducta y motivaciones de compra, justificando su importancia en función de la tipología y características del cliente.

**CE3.7** Describir elementos de embalado y/o empaquetado de productos: "cajas", "envases", "papeles", "cartones", "separadores", "cercos", "bolsas de almohadillado inflables", "espumas", "redes", "blisters" u otros elementos, identificando sus características en función del producto a utilizar.

**CE3.8** En un supuesto práctico de venta de productos a partir de información detallada sobre una empresa comercial situada en un área metropolitana y con un listado de clientes potenciales y productos:

- Obtener información de los productos: características y estrategia de venta sobre los mismos.
- Aplicar el saludo protocolario adecuado a cada cliente y obtener información de los mismos aplicando una escucha activa sobre la demanda y/o expectativa expuesta.
- Aplicar técnicas y habilidades sociales, durante el intercambio de información que faciliten la empatía y la consecución de los objetivos de ventas.
- Aplicar la estrategia de venta adecuada a la situación presentada: upselling, cross-selling u otras.
- Aplicar técnicas de empaquetado y/o embalado de los productos objeto de la venta.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

**C4:** Elaborar la documentación posterior a la venta de productos y/o servicios de acuerdo a los procedimientos estandarizados en el ámbito de la actividad de la organización y el canal de comercialización empleado por el cliente.

**CE4.1** Describir las características de la documentación posterior a la venta del producto: "factura", "albarán", "documentación logística", "garantías" u otra documentación, justificando su uso.

**CE4.2** Identificar los elementos que componen el contrato de compraventa de productos y/o servicios, explicando su utilidad.

**CE4.3** Explicar las cláusulas habituales en los contratos de compraventa, justificando su utilidad.

**CE4.4** Diferenciar elementos reflejados en las facturas, tales como: "precio del producto", "descuentos", "recargos" e "impuestos", recopilando las diferencias y características fundamentales según la normativa aplicable y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial.

**CE4.5** Describir las características de los medios de cobro utilizados, tales como: "efectivo", "cheque", "transferencia", "tarjetas", recopilando las diferencias existentes entre ellos y los medios y equipos utilizados.

**CE4.6** En un supuesto práctico de identificación de la documentación derivada la venta, a partir de un listado de productos vendidos de diferente naturaleza y características, que han generado documentación asociada:

- Obtener información derivada del listado de productos vendidos
- Identificar la documentación que lleva asociada cada venta
- Comprobar la concordancia de datos de la venta con la documentación
- Indicar qué documentación habría que entregar a cada cliente
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

**C5:** Aplicar técnicas de resolución de conflictos en el ámbito de las incidencias presentas por clientes a través de los canales de comercialización.

**CE5.1** Identificar la naturaleza de los conflictos e incidencias en el ámbito comercial, explicando el posible origen de los mismos y las técnicas para identificarlos.

**CE5.2** Describir técnicas para afrontar incidencias en el ámbito comercial como quejas, reclamaciones, sugerencias, devoluciones de productos u otras situaciones, explicando las características que las identifican.

**CE5.3** Enumerar la documentación que se utiliza para registrar las incidencias de los clientes, explicando la información que ha de contener.

**CE5.4** Describir el proceso que debe seguir una reclamación formulada por un cliente, enumerando las posibles fases a seguir.

**CE5.5** En un supuesto práctico simulado de devolución de productos por un cliente, en una empresa comercial situada en un área metropolitana y partiendo de unas órdenes, protocolos de actuación y medios proporcionados por la organización:

- Obtener información del cliente y sus características, efectuando una escucha activa sobre la incidencia expuesta.
- Informar al cliente del proceso a seguir en la presentación de su demanda, canalizando la incidencia a un superior jerárquico si sobre pasa el ámbito de su responsabilidad.
- Cumplimentar la documentación requerida a través del correspondiente formulario, online u offline.
- Tramitar la incidencia según órdenes recibidas, introduciendo esta información en la herramienta informática de gestión de clientes.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

**CE5.6** En un supuesto práctico simulado de tratamiento de incidencias con clientes tipo, a partir de información detallada en un listado de incidencias:

- Obtener información del listado de incidencias.
- Describir el procedimiento a seguir según los protocolos establecidos
- Identificar las causas que la han provocado la incidencia
- Delimitar el ámbito de responsabilidad.
- Actuación acorde al sistema aplicando los criterios establecidos.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.8; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6.

### Otras Capacidades:

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

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

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

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

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

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

## Contenidos

### 1 Organización del entorno comercial

Definición de conceptos en las operaciones de ventas: la empresa, el mercado, el producto, el cliente.

El argumentario de ventas y el plan de actuación comercial.

Objetivos de las organizaciones.

Fabricantes, distribuidores y consumidores.

Las ventas y la distribución: evolución y tendencias.

Los canales de comunicación y venta con clientes.

Modelos de comercio a través de los canales digitales: venta online y offline.

Estructura y proceso comercial en la empresa.

### 2 Relación con el cliente en el ámbito de las ventas

El vendedor profesional: aproximación al cliente.

Técnicas de venta presencial: características y barreras habituales.

Técnicas de venta no presencial: características y barreras habituales.

Comportamiento del consumidor y/o usuario: detección de necesidades.

Variables en la conducta y motivaciones de compra online/offline.

Normas de cortesía en el trato con el cliente, los tratos protocolarios.

Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

### 3 Gestión de las ventas en las organizaciones empresariales

Las ventas de productos y/o servicios: fases de la venta y cierre.

Las ventas a través de los diferentes canales de comercialización.

El argumentario de ventas.

Técnicas y estrategias comerciales: upselling, cross-selling.

El cliente: características y tipología. El cliente prescriptor.

Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

### 4 Planificación comercial, el producto y su presentación

Organización y planificación comercial online/offline.

Potenciar la imagen y el posicionamiento de marca.

La agenda comercial online/offline.

Planificación de las visitas de venta: gestión de tiempos y rutas.



Herramientas de gestión de clientes: gestión del fichero de clientes. CRM, sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning), Streak u otras herramientas de gestión.

Presentación del producto y/o servicio: atributos y características.

El empaquetado y embalado de productos: materiales y técnicas.

## 5 Documentación en el proceso de venta de productos y servicios

Documentos propios de la compraventa.

El contrato de compraventa: características y elementos.

Factura: elementos que la componen.

Los impuestos en la facturación: IVA e IRPF.

Cálculo de PVP -Precio de venta al público-: márgenes y descuentos.

Medios habituales de pago: los medios electrónicos.

Justificantes de pago.

Medios de pago en Internet.

Medios electrónicos: TPV, PDA, datáfono.

## 6 Negociación y resolución de conflictos, en el ámbito de las reclamaciones de ventas

Técnicas de negociación y resolución de conflictos en el ámbito de las reclamaciones.

Fidelización y calidad del servicio.

Programa de fidelización de clientes: objetivo y características.

El servicio postventa: incidencias del servicio.

Definición y tipos de incidencias de clientes y usuarios: fases del proceso.

Registro de las reclamaciones de clientes: documentación.

Aplicaciones de gestión en las incidencias de clientes.

## 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 3 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 relacionadas con la realización de la venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización, 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

### 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 elementos de protección individual.
- 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 cardio-pulmonar 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 cardio-pulmonar básica.
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando equipo de oxigenoterapia 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 cardio-respiratoria.

**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 cardiaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; 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 cardio-respiratoria

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 oxigenoterapia.  
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. Electrocutión: 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 5

### 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, 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 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.