

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Pesca-turismo

<i>Familia Profesional:</i>	Hostelería y Turismo
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	HOT788_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 884/2022

Competencia general

Prestar servicios de pesca-turismo sostenibles del ámbito específico de actuación, a turistas, de manera que aprendan, mediante la participación activa en la experiencia, a fomentar una actitud responsable, apreciando el entorno y preservando el bienestar de la comunidad local y sus ecosistemas, 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 referidos a la normativa de protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y a los estándares de calidad.

Unidades de competencia

- UC2628_2:** Desarrollar servicios de turismo marineró en tierra
- UC2629_2:** Desarrollar servicios de pesca-turismo en embarcaciones
- UC0272_2:** ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- UC0010_1:** CONTRIBUIR A LAS OPERACIONES DE CUBIERTA EN UNA EMBARCACIÓN PESQUERA
- UC0733_1:** ACTUAR EN EMERGENCIAS MARÍTIMAS Y APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- UC0239_2:** REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de turismo, dedicado a actividades de pesca-turismo 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 de pesca-turismo.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Marineros-guía de turismo marinerero
- Pescadores/acuicultores-guía de pesca-turismo
- Informadores en oficinas de desarrollo de productos de turismo marinerero
- Marineros en buques de pesca
- Informadores en oficinas de desarrollo de productos de pesca-turismo

Formación Asociada (810 horas)

Módulos Formativos

- MF2628_2:** Desarrollo de servicios de turismo marinerero en tierra (180 horas)
- MF2629_2:** Desarrollo de servicios de pesca-turismo en embarcaciones (180 horas)
- MF0272_2:** PRIMEROS AUXILIOS (60 horas)
- MF0010_1:** LABORES DE CUBIERTA EN BUQUE DE PESCA (30 horas)
- MF0733_1:** SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS A BORDO (60 horas)
- MF0239_2:** OPERACIONES DE VENTA (180 horas)
- MF9998_2:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Desarrollar servicios de turismo marinerero en tierra

Nivel: 2
Código: UC2628_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir itinerarios, rutas, visitas o productos de turismo marinerero en tierra, para agencia de viajes, otros operadores o sus propios clientes, ofertándolos, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

CR1.1 Los componentes de la oferta de turismo marinerero en tierra y el marco de actuación se identifican, especialmente, en lo relativo a:

- Los recursos naturales, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de los turistas.
- La infraestructura de los puertos, accesos, abastecimientos, transportes, señalización, embarcaciones, entre otros.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

CR1.2 Los itinerarios de turismo marinerero en tierra, observación de artes de pesca y sus características y/o de instalaciones acuícolas se definen mediante:

- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
- La viabilidad reconocida por Administraciones, con independencia de su ámbito territorial
- La programación de los servicios y actividades.
- La justificación de la viabilidad del itinerario.

CR1.3 La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos de turismo marinerero en tierra, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios marinos naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

CR1.4 Los itinerarios, rutas o productos de turismo marinerero en tierra diseñados en el marco de espacios naturales se adaptan a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad, para divulgar de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

CR1.5 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características del entorno se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario, ruta, visita o productos diseñado por la entidad organizadora.

RP2: Acoger a turistas que van a ser objeto de disfrute de productos y experiencias de turismo marinerero en tierra, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada

por la lonja y/o empresa organizadora, para asegurar el objetivo lúdico y expectativa comercial.

CR2.1 Los turistas se reciben en el punto de encuentro establecido de forma relajada, cordial, amena y puntual.

CR2.2 El programa de la actividad de turismo marinerero en tierra contratada, para asegurar la ejecución del mismo se corrobora, explicando informaciones en lo concerniente a:

- Itinerario.
- Horarios.
- Observación de embarcaciones.
- Especies susceptibles de pesca.
- Puestos de venta.
- Protocolos de recogida de residuos.
- Normativa aplicable de seguridad en el puerto y/o lonja.
- Climatología
- Equipo de protección individual (EPI), botiquín, protección solar, entre otros.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- Instalaciones de acuicultura.
- La oferta de turismo marinerero: instalaciones de lonja, tradiciones, historia, entre otras.

CR2.3 La información sobre medidas de seguridad y control a cumplir durante la actividad por el puerto y entorno, se entrega por escrito, utilizando los medios para conseguir una buena comprensión en la comunicación, de forma que la preservación del medio, y la integridad de los turistas queden garantizadas.

CR2.4 La indumentaria y nivel de protección de los turistas ante la climatología pronosticada se revisa, suministrando material si fuera necesario, como calzado apropiado, ropa impermeable, entre otros, de forma que el disfrute de la actividad cumpla con los estándares de seguridad.

CR2.5 El pago de la actividad se comprueba, según características y formas de pago del servicio ofertado con el fin de que el objetivo comercial y conformidad de los turistas queden satisfechos.

CR2.6 La información relativa a posicionamiento de los turistas en el puerto, lonja y/o espacios de desarrollo de la actividad, se transmite, indicando protocolos de actuación y comportamientos ante una emergencia, de manera que la seguridad y disfrute lúdico queden cumplidos.

RP3: Divulgar información de muestra en el puerto, lonja y/o en instalaciones acuícolas como artes de pesca, pesquería susceptible de ejecutar, entre otras, a turistas, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por el organizador, para asegurar el objetivo y la expectativa de ambos.

CR3.1 Los protocolos de posicionamiento de los turistas, se comprueban, mostrando los espacios adaptados para ellos, con el fin de que la información quede transmitida de manera segura, accesible y motivadora.

CR3.2 La muestra en espacios de interpretación como museos, cofradías, puertos y/o lonjas, de artes de pesca como redes, palangre, atún, entre otros, se divulga, comprobando la posición de los turistas en la observación de la misma, y la transmisión de la importancia en la devolución al mar de capturas que por su tamaño o prohibición de captura incumplan la normativa aplicable, de forma que quede satisfecho el disfrute lúdico y la protección medioambiental del territorio.

CR3.3 Las técnicas, crianza de especies acuáticas vegetales y animales, extracción, entre otros, en instalaciones acuícolas se transmiten, informando a los turistas, para garantizar que los objetivos de divulgación de protección medioambiental, y disfrute lúdico, queden asegurados.

CR3.4 Las actividades alternativas como reparación de redes, observación de llegada de embarcaciones, descarga de pescado y transporte a lonja, vedas, especies prohibidas, extracción o alimentación de peces en instalaciones acuícolas, toma de fotografías y/o vídeos, entre otras, se transmiten, comprobando que cumplen la normativa aplicable de seguridad para garantizar el respeto e integridad del medio y el objetivo lúdico de los turistas.

CR3.5 La información de selección del pescado y otros organismos marinos como algas, mariscos, entre otros, según el arte de pesca utilizado y/o de la instalación acuícola visitada se transmite, invitando a los turistas a participar en la misma, de manera que el respeto al medio marino según la normativa aplicable, quede asimilado.

RP4: Desarrollar actividades de participación en costumbres marineras en puertos, lonjas y su entorno natural, como degustaciones, visita a barrio marinero, interacción con pescadores, entre otras, complementando el programa establecido para ampliar el disfrute de los turistas en el conocimiento del entorno.

CR4.1 El nivel de conocimiento de las costumbres marineras, pesquería, especies marinas, entre otros que va a ser objeto de disfrute lúdico, así como las aptitudes de cada turista se evalúa, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora y en su caso, apoyada con material gráfico como fichas de especies, mapas de la zona, entre otros.

CR4.2 La cultura marinera objeto de disfrute lúdico se da a conocer, ajustando expectativas de manera que los turistas puedan asimilar conocimientos de:

- Entorno natural: historia pesquera y acuícola de la localidad.
- Costumbres de los pescadores y acuicultores: fiestas vinculadas al mundo del mar.
- Reservas marinas, zonas protegidas.
- Especies cultivadas.
- Organismos vivos pescados.
- Métodos de cultivo.
- Usos culinarios.
- Mamíferos marinos: ballenas, delfines, focas, entre otros.
- Aves acuáticas: ánades, somormujo, garzas, entre otras.

CR4.3 Las actividades alternativas de inmersión en la cultura marinera como participación en la limpieza del pescado, mantenimiento de las instalaciones acuícolas, reparación de redes, entre otras, se ofrecen, comprobando las situaciones en su caso, de intolerancias y/o alergias, de manera empática y motivadora para garantizar la seguridad y transmisión de los valores de protección al medio local.

CR4.4 Las actividades alternativas de participación en elaboración de platos, en espacios adaptados para ello como restaurantes, cofradías, entre otros, se ofrecen, coordinando con ellos funciones, para que la experiencia resulte lúdica y la información de propiedades del producto, recetas tradicionales, cultura gastronómica de la zona entre otras, quede transmitida.

CR4.5 Los productos locales, en espacios adaptados para ello como restaurantes, cofradías, entre otros, se degustan, incluyendo en su caso especies capturadas o extraídas en el propio puerto, de forma que los turistas, en su caso, estén atendidos en caso de situaciones de intolerancias y/o alergias, para el disfrute y conocimiento de alimentos del territorio.

CR4.6 Las subastas, como actividad alternativa durante la visita en lonja o el punto de venta de la cofradía, se muestran, de forma que los turistas observen la importancia de la actividad para la economía local y el disfrute de la actividad lúdica quede satisfecho.

CR4.7 Los espacios alternativos como barrio mariner, museos, centro de interpretación, cofradías, entre otros, se visitan, transmitiendo los valores culturales de la localidad para que la importancia de la preservación del medio quede transmitida.

RP5: Evaluar los servicios guiados, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, y los principios de inclusividad tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad y sostenibilidad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas, así como dar a conocer en redes sociales la actividad desarrollada.

CR5.1 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el disfrute de la actividad de turismo mariner y la seguridad de los turistas.

CR5.2 El material gráfico como fotografías, vídeos, entre otros, recopilados durante la actividad de turismo mariner, se envía a los turistas y/o publica en RRSS (redes sociales) previa autorización de los mismos con la firma de consentimiento y de protección de datos personales, para garantizar la comunicación, fidelización y satisfacción entre ambas partes.

CR5.3 Las encuestas recogidas propias del organizador y/o empresa se evalúan cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio o atributo de la actividad de turismo mariner.

CR5.4 La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se analiza, mediante memorias periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores.

CR5.5 La planificación estratégica de organizador y/o empresa se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la acción, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios y equipos ofimáticos. Lista de turistas. Redes Sociales y plataformas de gestión de redes sociales. Medios de comunicación electrónicos. RRSS (redes sociales). Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Cocina, utensilios y pertrechos. Material de seguridad: equipos EPI. Indumentaria específica de turismo mariner. Productos publicitarios y mercadotecnia. Artes y aparejos de pesca: palangres, artes de arrastre, redes de enmalle, artes de trampa, cañas, sedales y anzuelos. Cámaras fotográficas y aparatos de grabación de vídeo. Teléfonos móviles. Grúas. Maquinillas. Molinetes. Sacadoras. Salabres. Bicheros. Aplicaciones informáticas. TIC inclusivas (Aplicaciones digitales para personas con discapacidad auditiva, visual, cognitiva). Guías de adaptación de itinerarios. Botiquín.

Productos y resultados

Itinerarios, rutas, visitas o productos de turismo mariner en tierra diseñados. Turistas acogidos. Información de muestra en el puerto, lonja y/o en instalaciones acuícolas divulgados. Actividades de participación en costumbres marineras desarrolladas. Servicios guiados evaluados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de turismo mariner. Normativa aplicable de seguridad marítima y a bordo de buques. Reglamentación pesquera relativa a tallas mínimas, descartes y medidas técnicas. Artes y

aparejos. Sistemas de producción acuícola y especies cultivadas en el sector. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Metodología del DAFO y documento de análisis de viabilidad. Catálogos de actividades. Plan de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Desarrollar servicios de pesca-turismo en embarcaciones

Nivel: 2
Código: UC2629_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir itinerarios, rutas, visitas o productos de pesca-turismo, para agencia de viajes, otros operadores o sus propios clientes, ofertándolos, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

CR1.1 Los componentes de la oferta de pesca-turismo y el marco de actuación se identifican, especialmente, en lo relativo a:

- La zona de pesca, peces susceptibles de captura, características de las artes pesqueras o de la instalación de acuicultura.
- Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de los turistas.
- La infraestructura, como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, embarcaciones, entre otros.

CR1.2 Los itinerarios de pesca-turismo, zona de pesca, observación de artes y sus características y/o de instalaciones acuícolas se definen mediante:

- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
- La viabilidad reconocida por la autoridad pesquera/marítima
- La coordinación con la tripulación.
- La programación de los servicios y actividades.
- La justificación de la viabilidad del itinerario.

CR1.3 La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos de pesca-turismo, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios marinos naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

CR1.4 Los itinerarios, rutas o productos de pesca-turismo definidos en el marco de espacios marinos naturales se adaptan a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad, en función de temporada de pesca, para divulgar los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

CR1.5 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características del entorno se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario ruta, visita o productos diseñado por la entidad organizadora.

RP2: Desarrollar acciones previas al arranque y recepción de turistas, solicitando autorizaciones pertinentes a la autoridad competente como Capitanía Marítima, Parques Naturales, espacios marinos naturales, entre otros, de forma que el cumplimiento de la normativa aplicable relativa a seguridad y control quede garantizado.

CR2.1 Los informes preceptivos se solicitan, obteniéndolos de acuerdo con la normativa aplicable de autorizaciones, de forma que el pesquero se despache para el desarrollo de la actividad de pesca-turismo.

CR2.2 El rol de despacho dotación y el registro a llevar en tierra se complementan, incluyendo en ambos documentos los datos exigidos por la normativa aplicable, de forma que los requisitos para poder navegar, por parte de la autoridad competente como Capitanía Marítima, Parques Naturales, espacios marinos naturales, entre otros, queden satisfechos.

CR2.3 Los datos personales de los turistas previa autorización de protección de datos, se comunican a la autoridad competente como Capitanía Marítima, Parques Naturales, espacios marinos naturales entre otros, de manera que la exigencia respecto de seguridad y control, quede asegurada.

CR2.4 La habitabilidad del pesquero en relación a acceso, pasarelas, lugar de asiento, altura de la barandilla de posicionamiento, suelo antideslizante, camas para excursiones que lo requieran, entre otros, se comprueba, de forma que los parámetros de seguridad queden cubiertos.

CR2.5 La póliza de seguro o garantía equivalente exigida por la autoridad competente como Capitanía Marítima, Parques Naturales, espacios marinos naturales, entre otros, se comprueba, verificando su adecuación al servicio de pesca-turismo a desarrollar, de manera que el control en materia de seguridad de la actividad quede garantizado.

CR2.6 Las provisiones y pertrechos solicitados en función del servicio a prestar y del pesquero se reciben, verificando su calidad y almacenamiento, de forma que quede asegurada la accesibilidad y garantías de trazabilidad.

CR2.7 La previsión meteorológica se analiza, a través de medios analógicos y/o digitales, comprobando la viabilidad de la actividad a desarrollar, en función de la tipología de los turistas, altura de olas, velocidad del viento, entre otros, dejando a criterio de la persona responsable las adaptaciones, cambios de itinerario o incluso la suspensión de la actividad, para garantizar la seguridad e integridad física de la tripulación.

RP3: Recibir a los turistas que van a ser objeto de pesca-turismo, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por la empresa organizadora para asegurar el objetivo y expectativa de ambos y cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad.

CR3.1 Los turistas se reciben en el punto de encuentro establecido de forma relajada, cordial, amena y puntual.

CR3.2 El programa de la actividad de pesca-turismo contratada para asegurar la ejecución del mismo se corrobora, explicando informaciones en lo concerniente a:

- Itinerario.
- Horarios.
- Zona de pesca.
- Especies susceptibles de pesca.
- Información por parte de los turistas sobre aptitudes de nado, mareos, entre otras.
- Protocolos de recogida de residuos.
- Normativa aplicable de seguridad en el barco.
- Climatología

- Equipo de protección individual (EPI) como chaleco salvavidas, botiquín, protección solar, ropa de abrigo, entre otros.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- Instalaciones de acuicultura.

CR3.3 La información sobre medidas de seguridad a cumplir a bordo, como devolución al mar de capturas que por su tamaño o prohibición de captura incumplan la normativa aplicable sobre pesca responsable, entre otras, se entrega por escrito, utilizando los medios para conseguir una buena comprensión en la comunicación, de forma que la preservación del medio, y la seguridad de los turistas queden garantizadas.

CR3.4 La indumentaria y nivel de protección de los turistas ante la climatología pronosticada se revisa, suministrando material si fuera necesario, como ropa impermeable, gorras, calzado antideslizante, entre otros, de forma que el disfrute de la actividad cumpla con los estándares de seguridad.

CR3.5 El pago de la actividad se comprueba, según características y formas de pago del servicio ofertado con el fin de que el objetivo comercial y conformidad de los turistas queden satisfechos.

CR3.6 La información relativa a posicionamiento de los turistas dentro del pesquero, se transmite, indicando protocolos de actuación y comportamientos ante una emergencia como hombre al agua, incendio, abandono del barco, entre otros, de manera que la seguridad y disfrute lúdico queden cumplidos.

CR3.7 Los chalecos salvavidas de pesca se entregan, comprobando su integridad y puesta por parte de los turistas, de forma que la seguridad en caso de emergencia quede cubierta.

CR3.8 Los dispositivos de socorro, como las radiobalizas, radio, balsas, entre otros, se comprueban, revisando batería y activación, de forma que, en su caso, quede garantizada la señal a los centros de coordinación de emergencia.

RP4: Desarrollar actividades de muestra a turistas en el pesquero y/o en instalaciones acuícolas como artes de pesca, pesquería susceptible de ejecutar, entre otras, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por el organizador, para asegurar el objetivo lúdico y la expectativa de ambos.

CR4.1 Los protocolos de posicionamiento de los turistas, se comprueban, mostrando los espacios como el puente de mando, maquinaria para la extracción, entre otros, con el fin de que la información quede transmitida de manera segura, empática y motivadora.

CR4.2 La muestra en los pesqueros de despliegue en el mar del arte de pesca como redes, palangre, volantín, almadraba, entre otros se desarrolla, comprobando la posición de los turistas en la observación de la misma, y la devolución al mar de capturas que por su tamaño o prohibición incumplan la normativa aplicable, de forma que quede satisfecho el disfrute lúdico y la protección medioambiental del territorio.

CR4.3 La muestra en instalaciones acuícolas se desarrolla, informando a los turistas de técnicas, crianza de especies acuáticas vegetales y animales, extracción, entre otros, para garantizar que los objetivos de divulgación de protección medioambiental, y disfrute lúdico, queden asegurados.

CR4.4 Las muestras de actividades alternativas como encordar, llevar el timón, baños en zonas permitidas, pescar con caña, extracción o alimentación de peces en instalaciones acuícolas, toma de fotografías y/o vídeos, entre otras, se transmiten, comprobando que cumplen la normativa aplicable de seguridad para garantizar el respeto e integridad del medio y de los turistas.

CR4.5 La muestra de selección del pescado y otros organismos marinos como algas, mariscos, entre otros, según el arte de pesca utilizado y/o de la instalación acuícola visitada se transmite, invitando a los turistas a participar en la misma, de manera que el respeto al medio marino según la normativa aplicable de pesca, quede garantizado.

CR4.6 La muestra de tratamientos de los residuos generados por el pesquero, uso de materiales biodegradables, tratamiento de aceites, descarte de aparejos dañados, recuperación de redes perdidas, entre otros, se transmite, de forma que los turistas tomen conciencia de la importancia de preservación del medio donde se desarrolla la actividad y su influencia en todo el territorio.

CR4.7 Las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, se revisan, verificando su idoneidad, para que puedan mejorar la actividad de pesca-turismo.

RP5: Desarrollar actividades de divulgación y/o participación en costumbres marineras, conocimiento de especies, entorno natural, degustaciones, entre otras, complementando el programa establecido para ampliar el disfrute de los turistas en el conocimiento del entorno.

CR5.1 El nivel de conocimiento de la cultura marinera, pesquería, especies marinas, entre otros que va a ser objeto de disfrute lúdico, así como las aptitudes de cada turista se evalúa, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora y en su caso apoyada con material gráfico como fichas de especies, mapas, entre otros.

CR5.2 La cultura marinera objeto de disfrute lúdico se da a conocer, ajustando expectativas de manera que los turistas puedan asimilar conocimientos de:

- Entorno natural: historia pesquera y acuícola de la localidad.
- Costumbres de los pescadores y acuicultores: fiestas vinculadas al mundo del mar.
- Reservas marinas, zonas protegidas.
- Especies cultivadas.
- Organismos vivos pescados.
- Métodos de cultivo.
- Usos culinarios.
- Mamíferos marinos: ballenas, delfines, focas, entre otros.
- Aves acuáticas: ánades, somormujo, garzas, entre otras.
- Descripción de los barcos utilizados para la pesca y sus artes.

CR5.3 Las actividades alternativas de inmersión en la cultura marinera como participación en la limpieza del pescado, mantenimiento de las instalaciones acuícolas, reparación de redes, entre otras, se ofrecen, comprobando las situaciones en su caso, de intolerancias y/o alergias, de manera empática y motivadora para garantizar la seguridad y transmisión de los valores de protección al medio local.

CR5.4 Las actividades alternativas de participación en elaboración de platos en el pesquero se ofrecen, coordinando con ellos funciones, para que la experiencia resulte lúdica y la información de propiedades del producto, recetas tradicionales, cultura gastronómica de la zona entre otras, quede transmitida.

CR5.5 La degustación de productos locales en la embarcación se inicia, incluyendo en su caso especies capturadas o extraídas durante la actividad, y de forma que los turistas estén atendidos en caso de situaciones de intolerancias y/o alergias, disfruten y conozcan los productos del territorio.

CR5.6 La divulgación de información de las subastas, se transmite, visitando la lonja o el punto de venta de la cofradía, de forma que los turistas observen la importancia de la actividad para la economía local y el disfrute de la actividad lúdica quede satisfecho.

CR5.7 Las actividades de venta vinculadas con la pesca-turismo se aplican, ofreciendo a los turistas la compra directa del pescado capturado o de los productos acuícolas extraídos durante la excursión de forma que la normativa aplicable de control y calidad quede asegurada.

CR5.8 Las actividades de venta y/o degustación del pescado comprado durante la excursión se ofrecen, acordando con establecimientos hosteleros como restaurantes, hoteles, entre otros, ofertas gastronómicas para los turistas y/o autóctonos de forma que la economía circular del territorio quede satisfecha.

RP6: Evaluar los servicios guiados, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, y los principios de inclusividad tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad y sostenibilidad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas, así como dar a conocer en redes sociales la actividad desarrollada.

CR6.1 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el disfrute de la actividad de pesca-turismo y la seguridad de los turistas.

CR6.2 El material gráfico como fotografías, vídeos, entre otros, recopilados durante la actividad de pesca-turismo, se envía a los turistas y/o publica en RRSS (redes sociales) previa autorización de los mismos con la firma de consentimiento y de protección de datos personales, para garantizar la comunicación, fidelización y satisfacción entre ambas partes.

CR6.3 Las encuestas recogidas propias del organizador y/o empresa se evalúan cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio o atributo de la actividad de pesca-turismo.

CR6.4 La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se analiza, mediante memorias periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores.

CR6.5 La planificación estratégica de organizador y/o empresa se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la acción, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas.

Contexto profesional

Medios de producción

Rol de despacho y dotación. Lista de tripulantes y pasajeros. Medios de comunicación electrónicos. RRSS (redes sociales). Botiquín. Cocina, utensilios y pertrechos. Material de seguridad: equipos EPI, chalecos y balsas salvavidas. Indumentaria específica de pesca-turismo. Productos publicitarios y mercadotecnia. Artes y aparejos de pesca: palangres, artes de arrastre, redes de enmalle de diferentes tipos, artes de trampa, cañas, sedales y anzuelos. Cámaras fotográficas y aparatos de grabación de vídeo. Teléfonos móviles. Grúas. Maquinillas. Molinetes. Sacadoras. Salabres. Bichero. Gancho. Aplicaciones informáticas. TIC inclusivas (Aplicaciones digitales para personas con discapacidad auditiva, visual, cognitiva). Guías de adaptación de itinerarios.

Productos y resultados

Itinerarios, rutas, visitas o productos de pesca-turismo diseñados. Acciones previas al arranque y recepción de turistas desarrollados. Turistas recibidos. Actividades de muestra a turistas en pesqueros y/o instalaciones acuícolas desarrollados. Actividades de divulgación y/o participación desarrolladas. Servicios guiados, evaluados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de pesca turismo. Normativa aplicable de seguridad marítima y a bordo de buques. Pólizas de seguros marítimos. Reglamentación pesquera relativa a tallas mínimas, descartes y medidas técnicas. Artes y aparejos. Sistemas de producción acuícola y especies cultivadas en el sector. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Metodología del DAFO y documento de análisis de viabilidad. Catálogos de actividades. Plan de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

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

Nivel: 2
Código: UC0272_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR2.5 Las técnicas de reanimación 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 4

CONTRIBUIR A LAS OPERACIONES DE CUBIERTA EN UNA EMBARCACIÓN PESQUERA

Nivel: 1
Código: UC0010_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Intervenir en operaciones relacionadas con el arranchado, labores de carga y descarga del buque de pesca y auxiliar de acuicultura, siguiendo las instrucciones de la persona responsable y en condiciones de seguridad, con el fin de mantener el buque a "son de mar".

CR1.1 Las provisiones y pertrechos se recepcionan, estiban y almacenan teniendo en cuenta criterios de peso, volumen y localización.

CR1.2 La carga, descarga y traslado de pesos se realiza mediante los dispositivos de movilización evitando accidentes que puedan repercutir tanto en el buque como en la carga o la tripulación.

CR1.3 La estiba en bodega o nevera, embarque o desembarque del pescado, se efectúa atendiendo a la naturaleza y embalaje del producto para su conservación.

RP2: Realizar operaciones vinculadas a las maniobras del buque de pesca o auxiliar de acuicultura en puerto, así como su gobierno y guardia, vigía y mantenimiento, siguiendo las instrucciones de la persona responsable y en condiciones de seguridad, con objeto de garantizar su manejo y operatividad.

CR2.1 Los cabos, cables, cadenas, defensas y demás elementos para las maniobras, y utilizan previa preparación en función de la actividad a realizar, garantizando su solidez, a fin de evitar faltas y roturas.

CR2.2 Las guardias de vigía y timón se realizan observando los posibles blancos y luces en el horizonte y vigilando los compases, para garantizar la navegación del buque pesquero.

CR2.3 Los trabajos de limpieza, engrase y/o lubricación, rascado y pintado se efectúan aplicando las técnicas y productos específicos, en función de la zona y del material a intervenir, para garantizar la conservación del buque.

CR2.4 El manejo con fines comerciales de embarcaciones de menos de diez metros, dedicadas a la pesca o auxiliar de acuicultura que no transporten pasajeros se realiza con destreza para facilitar su operatividad.

RP3: Ejecutar las faenas de pesca, la manipulación y la conservación de los productos pesqueros y acuícolas, observando las normas de seguridad, higiene y protección de los recursos, siguiendo las instrucciones recibidas de la persona responsable, a fin de garantizar la actividad pesquera y la explotación sostenible de los recursos pesqueros.

CR3.1 Las faenas de pesca se realizan con eficacia y seguridad, bajo las indicaciones de un superior, atendiendo al tipo de buque y equipo de pesca a utilizar, con objeto de evitar daños y averías que puedan retrasar la actividad pesquera.

CR3.2 Las capturas se conservan previa manipulación, en función del tipo y tratamiento a dar a la especie, atendiendo a las normas sobre higiene en el parque de pesca y a la normativa sobre manipulación de los productos de la pesca, a fin de obtener la máxima explotación de la actividad.

CR3.3 Las especies capturadas no objetivo, sobre todo las capturas accidentales referidas a especies protegidas de aves, tortugas marinas, cetáceos o elasmobranquios protegidos, entre otros se gestionan (incluye la anotación de dichas capturas en el diario de pesca), aplicando buenas prácticas a fin de reducir los impactos de la pesca sobre la zona protegida.

CR3.4 La contaminación marina que pudiera venir derivada de las actividades de limpieza del casco, aportes de basuras y desechos, entre otros se previene disponiendo y utilizando los recursos relativos a la gestión de residuos (tales como contenedores, reciclado, trituración) contemplados en la normativa de protección del medio marino, para no causar daños medioambientales.

Contexto profesional

Medios de producción

Jarcia firme y de labor: cables, cabos, grilletes, útiles y herramientas para la carga, descarga, estiba y almacenamiento. Equipos auxiliares de maniobra: grúas, molinete, cabrestante, maquinillas, chigres, haladores, entre otros. Equipos de gobierno y vigilancia: compás magnético, girocompás, timón, prismáticos, entre otros. Equipo de herramientas para mantenimiento y conservación del buque: rasquetas, brochas, pinturas, grasas, aceites, carpintería, entre otros. Útiles, aparejos y artes. Maquinaria de pesca de cubierta. Equipos para la manipulación y conservación de los productos de la pesca y la acuicultura. Equipos de seguridad y supervivencia: botes, balsas, mangueras, extintores, entre otros.

Productos y resultados

Estiba y arranque. Faenas de carga, descarga y traslado de pesos. Estiba, embarque y desembarque del pescado, realizadas. Maniobras de atraque, desatraque, fondeo y remolque del buque, llevadas a cabo. Guardias de vigilancia y timón, cumplidas. Buque en estado de conservación. Faenas de pesca ejecutadas. Productos pesqueros y acuícolas manipulados y conservados. Respeto al medio marino. Ropa, iluminación, maquinaria y elementos de trabajo en estado de conservación. Elementos de seguridad y salvamento operativos.

Información utilizada o generada

Órdenes de la persona responsable. Vocabulario pesquero. Reglamento Internacional de Señales. Normativa aplicable sobre protección del medio marino y sus recursos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Información sobre la fauna marina protegida que se ve afectada por posibles capturas accidentales y buenas prácticas para su gestión.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

ACTUAR EN EMERGENCIAS MARÍTIMAS Y APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nivel: 1
Código: UC0733_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Actuar en caso de abandono de buque siguiendo técnicas de supervivencia personal y las instrucciones establecidas en el "procedimiento de abandono", para salvaguardar la seguridad personal y colaborar en la seguridad del buque y la tripulación.

CR1.1 La ubicación de los dispositivos salvavidas del buque, dispositivos personales de salvamento y de las embarcaciones de supervivencia se localizan previamente identificados, teniendo en cuenta las señales identificativas de los mismos, con el fin de ser utilizados en casos de abandono del buque.

CR1.2 La secuencia y el momento de uso de las medidas individuales de salvamento para caso de abandono del buque se ajustan al procedimiento establecido de abandono, teniendo en cuenta las condiciones reinantes, con el fin de minimizar los peligros y amenazas para la supervivencia.

CR1.3 El método de subida en la embarcación de supervivencia, las medidas iniciales de abandono y los procedimientos de actuación en el agua se ejecutan siguiendo el protocolo de abandono, para minimizar las amenazas para la supervivencia y el peligro para otros supervivientes.

CR1.4 Las instrucciones se interpretan con claridad en el idioma oficial o lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

RP2: Ejecutar las operaciones de prevención y lucha contra-incendios, de acuerdo con el procedimiento de "prevención y lucha contra incendios", para preservar la seguridad del buque y su tripulación.

CR2.1 Las medidas iniciales adoptadas al darse cuenta de una emergencia con fuego se ajustan a las prácticas y procedimientos establecidos, con el fin de evitar que se origine o propague.

CR2.2 Los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios y las vías de evacuación en casos de emergencia se localizan, previamente identificados, interpretando las señalizaciones de a bordo y los sistemas automáticos de alarma con el fin de su utilización en este tipo de emergencias.

CR2.3 La secuencia y el momento de uso de las medidas individuales contra incendios y los procedimientos y técnicas de manejo del aparato respiratorio y cable de seguridad se ajustan a las prácticas y al procedimiento establecido, teniendo en cuenta el tipo, la fuente de ignición y el foco del incendio (incendios pequeños del equipo eléctrico, de hidrocarburos y de propano; de gran envergadura utilizando lanzas de aspersión y chorro; incendios, incluidos los de hidrocarburos, con un aparato de neblina y boquillas aspersoras, polvos químicos secos o rociadores de espuma en espacios cerrados llenos de humo y en una camarote o cámara de

máquinas simulada), con el fin de extinguir el incendio y preservar la seguridad del buque y la tripulación.

CR2.4 Las medidas para efectuar una operación de rescate en un espacio lleno de humo se llevan a cabo con un aparato respiratorio autónomo siguiendo el procedimiento de rescate establecido, con el fin de preservar la integridad física de la víctima.

RP3: Aplicar medidas de primeros auxilios básicos, según los procedimientos establecidos, colaborando con el personal responsable con el fin de minimizar los daños en casos de accidentes o emergencia médica a bordo.

CR3.1 El examen del paciente y la toma de constantes vitales (pulso carotídeo y radial, presencia o ausencia de respiración, toma de temperatura y reflejo pupilar) se llevan a efecto siguiendo protocolos establecidos con el fin de colaborar en la elaboración de una historia clínica básica.

CR3.2 El tratamiento de primeros auxilios a los enfermos o accidentados a bordo en casos de asfixia, parada cardíaca, hemorragias, shock, heridas y quemaduras, esguinces, luxaciones y fracturas se llevan a cabo siguiendo los procedimientos establecidos para cada caso, para paliar y evitar el agravamiento de los daños de los accidentados.

CR3.3 La inmovilización y el transporte de heridos se realizan mediante maniobras, métodos de rescate y transporte protocolizados, con el fin de socorrer y no agravar los daños del paciente o herido.

CR3.4 El botiquín de primeros auxilios integrado por el instrumental, material de curas y medicamentos (diferenciando entre "principio activo" y "nombre comercial") se identifica para su utilización en situaciones de emergencia vinculadas a los accidentados a bordo.

RP4: Adoptar las medidas de seguridad personal y responsabilidades sociales cumpliendo las normas e instrucciones relativas a la seguridad en el trabajo y de prevención de la contaminación, para preservar la seguridad personal, de la tripulación y del buque y evitar daños al medio marino.

CR4.1 La información relativa a los planes de contingencias del buque, señales de emergencia y medidas a adoptar al oír las mismas se interpreta a fin de ejecutar las medidas de seguridad en la utilización de equipos y medios de supervivencia, protección personal, ambiental y de socorro, según la normativa aplicable e instrucciones recibidas durante la familiarización a bordo, para minimizar los riesgos derivados del trabajo.

CR4.2 Los trabajos ejecutados en cualquier lugar del buque se efectúan de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales, utilizando los dispositivos y medios de protección personal con el fin de preservarse de los peligros que puedan presentarse a bordo.

CR4.3 Las medidas a tomar para evitar la contaminación marina se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable e instrucciones recibidas para no causar daños accidentales u operacionales al medio marino.

CR4.4 Las instrucciones se interpretan con claridad en el idioma oficial o lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

Contexto profesional

Medios de producción

Aros salvavidas, chalecos salvavidas, trajes de supervivencia en la mar, ayudas térmicas. Botes salvavidas, balsas salvavidas, botes de rescate. Dispositivos para puesta a flote de balsas salvavidas. Equipo de las embarcaciones de supervivencia, radiobaliza de localización, respondedor de radar,

señales pirotécnicas de socorro, cohetes y bengalas, señales fumígenas, heliógrafo, estación portátil de socorro, ancla flotante, entre otros. Red de agua contra-incendios: bombas, aspersores, válvulas, hidrantes, cañones, mangueras, lanzas. Agentes extintores: polvo seco, arena, agua, espuma, vapor, CO₂, gas inerte. Equipos de lucha contra-incendios. Extintores móviles. Sistemas fijos (de espuma, de CO₂, de polvo). Sistemas de detección: alarmas, detectores de humo, detectores de calor, entre otros. Equipos de respiración: autónomos y manuales, máscaras, botella. Equipos de protección individual: trajes, casco, guantes, botas, botiquín reglamentario. Equipo de protección individual y colectiva: arneses, guindolas, guantes, cascos, gafas, cinturones, ropa, calzado, entre otros, y todo el material de uso en el trabajo de acuerdo con la ley de protección de riesgos laborales. Medios para prevenir la contaminación según normativa aplicable.

Productos y resultados

Actuaciones en caso de abandono de buque realizadas. Operaciones de prevención y lucha contra-incendios ejecutadas. Medidas de primeros auxilios básicos aplicadas. Medidas de seguridad personal y responsabilidades sociales adoptadas.

Información utilizada o generada

Plan Nacional de Salvamento Marítimo y de lucha contra la contaminación. Convenio SOLAS (Sevimar). Manual MERSAR de búsqueda y rescate. MOB del GPS en caso de "hombre al agua". Manuales sobre materiales inflamables y combustibles. Manual de primeros auxilios a bordo. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Vocabulario marítimo de la Organización Marítima Internacional (OMI). Información sobre la fauna marina protegida que se ve afectada por posibles capturas accidentales y buenas prácticas para su gestión.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

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 7

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

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

MÓDULO FORMATIVO 1

Desarrollo de servicios de turismo marinerero en tierra

Nivel:	2
Código:	MF2628_2
Asociado a la UC:	UC2628_2 - Desarrollar servicios de turismo marinerero en tierra
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar supuestos itinerarios, rutas, visitas o productos de turismo marinerero de desarrollo de explotación para experiencias turísticas, recursos culturales, patrimoniales, sociales, y/o empresa, justificando su viabilidad.

CE1.1 En un supuesto práctico de contextualización de itinerarios, rutas, visitas o productos de turismo marinerero, caracterizado por su documentación técnica:

- Desarrollar documento DAFO/SWOT incluyendo debilidades-amenazas-fortalezas y oportunidades.
- Relacionar recursos y contextos según documentación obtenida en el DAFO/SWOT.

CE1.2 En un supuesto práctico, de ofertas de turismo marinerero, a partir de una demanda de clientes y caracterizado por un proyecto de desarrollo:

- Formular composición de las instalaciones acuícolas, artes de pesca, necesidades de recursos humanos, sostenibilidad del entorno, infraestructura necesaria, guiones y contenidos, proveedores potenciales, entre otros, teniendo en cuenta viabilidad.
- Desarrollar una oferta en base a: lonja, puerto, instalaciones acuícolas, tradición, historia, entre otros justificándolos según viabilidad.

CE1.3 Describir tendencias de mercado sostenible en el ámbito de turismo marinerero en tierra, justificando según política de gestión de los espacios marinos naturales.

CE1.4 Identificar productos de venta en espacios de turismo marinerero, analizándolos según oferta y demanda turística.

C2: Aplicar técnicas de acogida en recibimiento de turistas que van a disfrutar productos y/o experiencias de turismo marinerero en tierra, respetando los parámetros establecidos por una supuesta entidad organizadora.

CE2.1 En un supuesto práctico de acogida de turistas en actividades de turismo marinerero en tierra, a partir de un catálogo de una empresa organizadora:

- Planificar actividades, según catálogos de experiencias y actividades generados.
- Determinar horarios para la consecución de actividades, según catálogo planificado.

CE2.2 En un supuesto práctico de organización de actividades de turismo marinerero en tierra: - Comprobar recursos físicos de espacios en lonjas, puertos, cofradías y entorno natural/histórico, informándose con documentación de apoyo sobre los mismos.

- Identificar recursos materiales de apoyo como fichas de especies, según tipología de cliente receptor.
- Proponer personal para el desarrollo de actividades, ajustándolos a una oferta determinada.

CE2.3 Describir protocolos de actuación en actividades desarrolladas en puertos, lonjas, cofradías y entornos marineros, especificando los referidos a seguridad y control.

CE2.4 En un supuesto práctico de acogida a turistas en ámbitos de actividades de turismo marino en tierra, caracterizado por una oferta específica:

- Comprobar el pago de la actividad, ajustándolo a lo contratado.
- Identificar protección del turista, suministrando material o indumentaria en su caso.
- Ofrecer información de posicionamiento del turista, indicando protocolos de actuación ante una emergencia.
- Seleccionar equipo de protección individual (EPI), siguiendo las pautas de protocolo de la entidad organizadora.

C3: Aplicar técnicas de dinámica de grupos, divulgación y muestra y su utilización en las fases de desarrollo de la actividad de turismo marino en tierra.

CE3.1 En un supuesto práctico de dinamización de turistas en puertos, lonjas y/o en instalaciones acuícolas, a partir de una oferta de turismo marino en tierra:

- Comprobar posicionamiento, asegurando transmisión de información de manera accesible.
- Mostrar artes de pesca en espacios de interpretación como museos, cofradías, puertos y/o lonjas, justificando importancia en protocolos de protección al medio ambiente y respeto al entorno natural.

CE3.2 En un supuesto práctico de divulgación a turistas en puertos, lonjas y/o en instalaciones acuícolas, a partir de una oferta de turismo marino en tierra:

- Transmitir información relativa a técnicas de crianza de especies acuáticas vegetales y animales, extracción, entre otros, en instalaciones acuícolas, asegurando la comprensión de la preservación del medio.
- Transmitir información de selección de pescado y otros organismos marinos como algas, mariscos, garantizando el disfrute lúdico y participación.

CE3.3 En un supuesto práctico de actividades alternativas a partir de una oferta de turismo marino en tierra, caracterizado por un proyecto de ejecución, reconocer:

- Procesos de reparación de redes, a partir de unas instrucciones fijadas.
- Identificar puntos críticos en una descarga de pescado y transporte a lonja.
- Describir vedas, especies prohibidas, extracción o alimentación de peces en instalaciones acuícolas, según zona geográfica.
- Identificar situaciones susceptibles para toma de fotografías y/o vídeos, informar, cumpliendo normativa aplicable de seguridad.
- Identificar procesos en la llegada de embarcaciones, especificando procesos.

C4: Aplicar técnicas de participación en actividades de costumbres marinas en puertos, lonjas y su entorno natural, según los contextos y perfil de turistas.

CE4.1 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

CE4.2 Estimar las posibilidades de participación de turistas en actividades de costumbres marinas ajustándose a su perfil.

CE4.3 Identificar las características de la historia pesquera y acuícola, reconociendo su importancia en el entorno natural.

CE4.4 Identificar especies cultivadas, zonas protegidas, métodos de cultivo, reservas marinas, fiestas vinculadas al mundo del mar relacionándolos con el entorno.

CE4.5 En un supuesto práctico de ejecución de programas en actividades de costumbres marinas, considerando el perfil de turistas:

- Organizar actividades de limpieza del pescado, mostrando técnicas aplicables.

- Proponer participación de elaboración de platos autóctonos en espacios adaptados, en función de intolerancias alimenticias, alergias o peticiones.
- Degustar productos locales divulgando la cultura gastronómica local.
- Ofrecer la participación en subastas de pescado, favoreciendo la economía local.
- Visitar barrio mariner, museos, centro de interpretación, cofradías, entre otros, transmitiendo valores culturales de la zona.

C5: Evaluar servicios prestados en un supuesto caso de actividades de turismo mariner en tierra, en función de criterios específicos sobre perspectiva de género, sondeos, cuestionarios y grado de satisfacción por parte de turistas.

CE5.1 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 turistas, itinerarios, material, incidencias, traslados, actividades alternativas 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.

CE5.2 Valorar las aportaciones realizadas por supuestos turistas en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias, justificando esta valoración en el diseño de nuevas actividades de turismo mariner en tierra.

CE5.3 Redactar memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de supuesta información obtenida.

CE5.4 Gestionar planificaciones estratégicas con herramientas de evaluación diseñadas por la empresa organizadora.

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

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

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 Turismo mariner como recurso informativo y turístico

Análisis del entorno en el que se enmarca el turismo mariner. Recopilación de información de interés sobre los recursos: acuicultura, área lonja, área portuaria, cultura y tradición marinera en la zona, paisaje, clima, recursos turísticos y monumentales. Análisis de los recursos de la zona:

accesibilidad, comunicaciones, instalaciones, recorridos, elaboraciones, entre otros. Identificación de la cultura y valores de la zona para trasladarlos a las actividades de turismo marinerero. Identificación de tendencias en turismo marinerero. Artes de pesca en la visita de turismo marinerero: arrastre, cerco, redes de tiro, palangre de superficie, palangre de fondo, almadraba, pesca de túnidos con cañas o líneas de mano, curricán, nasas o jaulas, alcatruces, rastrillos, dragas, angazos, rastros, o poteras, rascos y volantas, trasmallo. Restricciones: vedas, tallas mínimas, descartes, épocas de pesca, paradas biológicas, especies protegidas, áreas protegidas.

2 Diseño del catálogo de productos, actividades de turismo marinerero

Análisis del perfil de la demanda de turismo marinerero. Categorización de productos y servicios en un catálogo o portfolio. Identificación de los elementos y recursos internos y externos en el desarrollo de una actividad de turismo marinerero. Plasmación de recursos y elementos para desarrollar una experiencia de turismo marinerero en una ficha de actividad. Determinación del precio de actividades.

3 Tipología y características de la actividad de asistencia, acompañamiento y marinerero- guía de turismo marinerero

Acompañante, marinerero, patrón, tripulación. Definición, modalidades, funciones y perfil profesional. Turismo marinerero: definición, implicación, evolución, claves, modalidad de actividades. El marinerero-guía de turismo marinerero: definición, modalidades según su ámbito de actuación, funciones, actitudes, aptitudes y perfil profesional. Regulación de la actividad profesional: identificación e interpretación de la normativa vinculada a la actividad.

4 Técnicas de comunicación, interpretación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y marinerero-guía de turismo marinerero

Presentación al grupo/cliente. Salidas en medios de transporte. Coordinación de los servicios. Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario. Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo. Revisión y actualización de información relacionada con itinerarios de turismo marinerero. Adaptación de la información a perfiles de turistas. Interpretación de la meteorología. Definición, elementos y tipos de comunicación. Etapas del proceso. Retroalimentación. Dificultades y barreras en la comunicación. Comunicación verbal y no verbal en público. La comunicación como generadora de comportamientos. La interpretación del patrimonio como metodología de comunicación para el marinerero-guía de turismo marinerero. Comunicación clara de la ubicación del elemento a observar. Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Problemas más frecuentes. Adaptación del mensaje según el perfil del receptor: distintos enfoques y contenidos. Protocolo y normas de comportamiento. Herramientas de comunicación para la fidelización del cliente, el control de la calidad y la evaluación del servicio. Contacto post-venta y encuestas de satisfacción. Uso de redes sociales y canales de comercialización.

5 La evaluación de la actividad de turismo marinerero

Documentación de protección de datos de acuerdo a los protocolos de privacidad de la empresa. Técnicas de evaluación utilizando encuestas de calidad y herramientas externas. Acciones de comunicación y de servicios complementarios, como actividades en lonja, entre otros. Redacción de memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de información obtenida. Acciones de fidelización del turista. Análisis cualitativo y cuantitativo de las encuestas. Adaptar los modelos y sistemas de recogida de datos que afectan al

cliente durante la experiencia de turismo marinerero para adaptarlos a la normativa aplicable de Protección de Datos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² 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 turismo marinerero en tierra 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

Desarrollo de servicios de pesca-turismo en embarcaciones

Nivel:	2
Código:	MF2629_2
Asociado a la UC:	UC2629_2 - Desarrollar servicios de pesca-turismo en embarcaciones
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar supuestos itinerarios, rutas, visitas o productos de pesca-turismo de desarrollo de explotación para experiencias turísticas, recursos culturales, patrimoniales, sociales, y/o empresa, justificando su viabilidad.

CE1.1 En un supuesto práctico de contextualización de itinerarios, rutas, visitas o productos de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas, caracterizado por su documentación técnica:

- Desarrollar documento DAFO/SWOT incluyendo debilidades-amenazas-fortalezas y oportunidades.
- Relacionar recursos y contextos según documentación obtenida en el DAFO/SWOT.

CE1.2 En un supuesto práctico, de desarrollo de ofertas de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas, a partir de una demanda de clientes:

- Formular composición de las instalaciones acuícolas, artes de pesca, necesidades de recursos humanos, sostenibilidad del entorno, infraestructura necesaria, guiones y contenidos, proveedores potenciales, entre otros, teniendo en cuenta viabilidad.
- Desarrollar una oferta en base a: lonja, puerto, instalaciones acuícolas, tradición, historia, entre otros justificándolos según viabilidad.

CE1.3 En un supuesto práctico de coordinación en actividades de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas según parámetros de organización de una empresa:

- Identificar funciones de una tripulación, según responsabilidades.
- Identificar documentación de permisos de una autoridad pesquera/marítima, rellenando peticiones.
- Solicitar permisos para actividades como visita a instalaciones, pesqueros, parques naturales, entre otros, rellenando formularios.

CE1.4 Describir tendencias de mercado sostenible en el ámbito de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas, justificando según política de gestión de los espacios marinos naturales.

CE1.5 Identificar productos de venta en espacios de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas, analizándolos según oferta y demanda turística.

C2: Enumerar técnicas previas al arranque y recepción de turistas en actividades de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas, describiendo fases y autorizaciones.

CE2.1 En un supuesto práctico de actividades previas al arranque en actividades de pesca-turismo en embarcaciones para la comprobación de técnicas y fases:

- Solicitar informes preceptivos, obteniéndolos según la normativa aplicable de autorizaciones.
- Complimentar el rol de despacho dotación y el registro, incluyendo datos exigidos por la normativa aplicable de navegación.
- Comprobar la habitabilidad del pesquero, cumpliendo los protocolos de seguridad y control.
- Comprobar la póliza de seguro o garantía equivalente, verificando su adecuación al servicio de pesca-turismo.

CE2.2 En un supuesto práctico de actividades previas al arranque en actividades de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas para el cumplimiento de control y seguridad de los turistas:

- Comunicar a la autoridad competente los datos personales de los turistas, previa autorización de los mismos.
- Recepcionar provisiones y pertrechos, verificando su calidad y almacenamiento.

CE2.3 Reconocer viabilidad de ejecución de actividades de pesca-turismo en embarcaciones en función de la meteorología, utilizando en su caso medios analógicos y/o digitales.

C3: Aplicar técnicas de recepción a turistas que van a disfrutar de actividades de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas, respetando los parámetros establecidos por una supuesta entidad organizadora.

CE3.1 Describir protocolos de recibimiento a turistas en punto de encuentro en función del perfil de los mismos y de la actividad de pesca-turismo a desarrollar.

CE3.2 En un supuesto práctico de organización de actividades de pesca-turismo y/o en instalaciones acuícolas, caracterizado por un proyecto de ejecución de técnicas:

- Comprobar recursos físicos de espacios en lonjas, puertos, cofradías y entorno natural/histórico, informándose con documentación de apoyo sobre los mismos.
- Identificar recursos materiales de apoyo como fichas de especies, según tipología de cliente receptor.
- Proponer personal para el desarrollo de actividades, ajustándolos a una oferta determinada.

CE3.3 Describir protocolos de actuación en actividades desarrolladas en pesqueros, puertos, lonjas, cofradías y entornos marineros, especificando los referidos a pesca responsable, seguridad y control.

CE3.4 En un supuesto práctico de acogida a turistas en ámbitos de actividades de pesca-turismo en embarcaciones, a partir de un catálogo determinado:

- Comprobar el pago de la actividad, ajustándolo a lo contratado.
- Identificar condiciones físicas y aptitudes de seguridad como saber nadar, mareos, entre otras.
- Identificar protección del turista, suministrando material o indumentaria en su caso.
- Ofrecer información de posicionamiento en el pesquero al turista, indicando protocolos de actuación ante una emergencia.
- Seleccionar equipo de protección individual (EPI), chalecos salvavidas, siguiendo las pautas de protocolo de la entidad organizadora.
- Comprobar dispositivos de socorro, garantizando su activación en caso necesario.

C4: Aplicar técnicas de muestra de artes de pesca en pesqueros y/o instalaciones acuícolas y fases de desarrollo de la actividad, respetando los parámetros establecidos de respeto al medio ambiente.

CE4.1 En un supuesto práctico de muestra de artes de pesca en pesqueros y/o en instalaciones acuícolas para aplicación de técnicas y fases de desarrollo:

- Comprobar posicionamiento de turistas, asegurando transmisión de información de manera accesible.

- Mostrar despliegues en el mar de artes de pesca justificando importancia en protocolos de protección al medio ambiente y respeto al entorno natural.
- Transmitir información relativa a técnicas de crianza de especies acuáticas vegetales y animales, extracción, entre otros, en instalaciones acuícolas, asegurando la comprensión de la importancia en la preservación del medio.
- Transmitir información de selección de pescado y otros organismos marinos como algas, mariscos, garantizando el disfrute lúdico y participación.

CE4.2 En un supuesto práctico de actividades alternativas de pesca-turismo en pesqueros y/o instalaciones acuícolas, caracterizado por un proyecto de ejecución, reconocer:

- Procesos de encordar, partiendo de unas instrucciones fijadas.
- Identificar puntos críticos en manejo de timón, indicando protocolos de seguridad.
- Describir vedas, especies prohibidas, extracción o alimentación de peces en instalaciones acuícolas, según zona geográfica.
- Identificar situaciones susceptibles para toma de fotografías y/o vídeos, cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad.

CE4.3 Identificar fases de tratamiento de residuos en el ámbito de actuación, reconociendo el impacto del mismo para garantizar una actitud responsable con el medio.

CE4.4 Identificar adaptaciones de movilidad, sensorial, visual, entre otras, relacionándolas con posibilidades de actividades de pesca-turismo en pesqueros y/o instalaciones acuícolas.

C5: Aplicar técnicas de divulgación y/o participación en actividades en costumbres marineras en pesqueros, puertos, lonjas y su entorno natural, según los contextos y perfiles de turistas.

CE5.1 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

CE5.2 Estimar las posibilidades de participación de turistas en actividades de costumbres marineras ajustándose a su perfil.

CE5.3 Identificar las características de la historia pesquera y acuícola, reconociendo su importancia en el entorno natural.

CE5.4 Identificar especies cultivadas, zonas protegidas, métodos de cultivo, reservas marinas, y fiestas vinculadas al mundo del mar, relacionándolos con el entorno.

CE5.5 En un supuesto práctico de ejecución del programa, considerando el perfil de turistas:

- Organizar actividades de participación en la limpieza del pescado en pesqueros y/o espacios adaptados, atendiendo a tipología de los mismos.
- Proponer participación de elaboración de platos autóctonos en pesqueros y/o espacios adaptados, atendiendo a intolerancias alimenticias, alergias o peticiones.
- Degustar productos locales reconociendo la cultura local.
- Ofrecer la participación en subastas de pescado, favoreciendo la economía local.

C6: Evaluar servicios prestados en un supuesto caso de actividades de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas, en función de criterios específicos sobre perspectiva de género, sondeos, cuestionarios y grado de satisfacción por parte de turistas.

CE6.1 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 turistas, itinerarios, material, incidencias, traslados, actividades alternativas 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.

CE6.2 Valorar las aportaciones realizadas por supuestos turistas en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias, justificando esta valoración en el diseño de nuevas actividades de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas.

CE6.3 Redactar memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de supuesta información obtenida.

CE6.4 Gestionar planificaciones estratégicas con herramientas de evaluación diseñadas por la empresa organizadora.

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

C1 respecto a CE1.1, CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.1, CE2.2; C3 respecto a CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.5; CE6 respecto a CE6.1.

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 Pesca-turismo como recurso informativo y turístico

Análisis del entorno en el que se enmarca la actividad de pesca-turismo. Recopilación de información de interés sobre los recursos pesqueros: pesca, acuicultura, área lonja, área portuaria, cultura y tradición pesquera de la zona, paisaje, clima, recursos turísticos. Análisis de los recursos de la zona: accesibilidad, comunicaciones, instalaciones, recorridos, entre otros. Identificación de la cultura y valores de la zona para trasladarlos a las actividades de pesca-turismo. Identificación de tendencias en pesca-turismo. Artes de pesca en la visita de pesca-turismo: arrastre, cerco, redes de tiro, palangre de superficie, palangre de fondo, almadraba, pesca de túnidos con cañas o líneas de mano, curricán, nasas o jaulas, alcatruces, rastrillos, dragas, angazos, rastros, o poteras, rascos y volantas, trasmallo. Restricciones: Vedas, tallas mínimas, descartes, épocas de pesca, paradas biológicas, especies protegidas, áreas protegidas.

2 Diseño del catálogo de productos, actividades de pesca-turismo

Análisis del perfil de la demanda de pesca-turismo. Categorización de productos y servicios en un catálogo o portfolio. Identificación de los elementos y recursos internos y externos en el desarrollo de una actividad de pesca-turismo. Plasmación de recursos y elementos para desarrollar una experiencia de pesca-turismo en una ficha de actividad. Determinación del precio de actividades. Tipología y características de la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de pesca-turismo. Funciones y perfil profesional en pesca-turismo: acompañante, marinero, patrón, tripulación. Pesca-turismo: definición, implicación, evolución, claves, modalidad de actividades. El pescador-guía de pesca-turismo: definición, modalidades según su ámbito de actuación, funciones, actitudes,

aptitudes y perfil profesional. Regulación de la actividad profesional: identificación e interpretación de la normativa aplicable vinculada a la actividad.

3 Concreción de itinerarios de actividades o visitas de pesca-turismo y/o instalaciones acuícolas, para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Concreción de itinerarios de viaje: justificación de los elementos de la programación. Concreción de itinerarios accesibles. Tipología de clientela destinataria. Especialistas/generalistas, intereses por nacionalidades. Metodología: descripción y aplicación. Búsqueda, interpretación y tratamiento de la información y documentación. Identificación de la documentación de viaje. La preparación del itinerario de actividades de pesca-turismo. Infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes y otros. Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros. Análisis de información para evaluación de posibilidades de concreción de itinerarios, o visitas a Bienes de Interés Cultural o a espacios naturales. Tendencias en la demanda de itinerarios de actividades de pesca-turismo. Posibilidades actuales y futuras de diseño de otros itinerarios. Peculiaridades de la organización de actividades facultativas. Aplicaciones. Cálculo de costes y precio de venta. Comercialización del producto desarrollado. Identificación de componentes de la oferta de pesca-turismo. Recursos culturales y otros recursos turísticos en general.

Concreción y adaptación de itinerarios de actividades o visitas a espacios marinos y recursos naturales. Análisis de herramientas de divulgación y movilidad para personas con necesidades especiales.

4 El desarrollo de la actividad o visita turística relacionada con pesca-turismo y/o instalaciones acuícolas

Presentación al grupo/cliente. Salidas en medios de transporte: pesqueros. Coordinación de los servicios. Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario. Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo. Revisión y actualización de información relacionada con itinerarios de viaje. Adaptación de la información a perfiles de turistas. Interpretación de la meteorología. Control de multitudes y gestión de emergencias y comportamiento humano en los buques de pesca: implantación de planes y procedimientos de emergencia. Evacuación fijada por el patrón o el armador. Asistencia a los turistas. Intervención en caso de emergencia: protocolos y comunicación. Técnicas de liderazgo y control de estrés del personal y de los turistas.

5 Técnicas de comunicación, interpretación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y pescador-guía de pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas

Definición, elementos y tipos de comunicación. Etapas del proceso. Retroalimentación. Dificultades y barreras en la comunicación. Comunicación verbal y no verbal en público. La comunicación como generadora de comportamientos. La interpretación del patrimonio como metodología de comunicación para el pescador-guía de pesca-turismo. Comunicación clara de la ubicación del elemento a observar en pesqueros y/o instalaciones acuícolas. Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Problemas más frecuentes. Adaptación del mensaje según el perfil del receptor: distintos enfoques y contenidos. Protocolo y normas de comportamiento. Herramientas de comunicación para la fidelización del cliente, el control de la calidad y la evaluación del servicio. Contacto post-venta y encuestas de satisfacción. Uso de redes sociales y canales de comercialización.

6 La evaluación de la actividad de pesca-turismo

Identificar documentación de protección de datos de acuerdo a los protocolos de privacidad de la empresa. Técnicas de evaluación utilizando encuestas de calidad y herramientas externas. Acciones de comunicación y de servicios complementarios. Redacción de memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de información obtenida. Acciones de fidelización del turista. Análisis cualitativo y cuantitativo de las encuestas. Adaptar los modelos y sistemas de recogida de datos que afectan al cliente durante la experiencia de pesca-turismo para adaptarlos a la normativa aplicable en función de la normativa aplicable de Protección de Datos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² 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 pesca-turismo en embarcaciones y/o instalaciones acuícolas que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3

PRIMEROS AUXILIOS

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

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

- Identificar el nivel de consciencia.
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.
- Comunicar la información al servicio de emergencias.
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.
- Utilizar los 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 4

LABORES DE CUBIERTA EN BUQUE DE PESCA

Nivel:	1
Código:	MF0010_1
Asociado a la UC:	UC0010_1 - CONTRIBUIR A LAS OPERACIONES DE CUBIERTA EN UNA EMBARCACIÓN PESQUERA
Duración (horas):	30
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Diferenciar y denominar las partes, elementos y equipos del buque de pesca y sus denominaciones en lo que corresponde al casco, cubierta y elementos de carga y descarga.

CE1.1 Distinguir la nomenclatura de las partes de un buque y de sus elementos fijos y móviles, a fin de localizarlos en el plano de un buque pesquero.

CE1.2 En un supuesto práctico de arranche del buque pesquero:

- Recepcionar los pertrechos, provisiones y demás cargas recibidas, detectando si hay deficiencias en los mismos.
- Arranchar y estibar los elementos anteriores en los pañoles, bodegas y otros espacios del buque, atendiendo a la naturaleza de la carga.

CE1.3 Identificar los dispositivos de movilización para realizar las operaciones de carga, descarga y traslado de pesos en el buque pesquero, atendiendo a la carga a manipular.

CE1.4 Describir secuencialmente las actividades que se realizan en una operación de embarque, desembarque y estiba de pescado atendiendo a la naturaleza y embalaje del producto.

CE1.5 En un supuesto práctico de arranche, que contemple en aguas interiores de puertos, el manejo con fines comerciales de embarcaciones de menos de diez metros, dedicadas a la pesca o auxiliar de acuicultura que no transporten pasajeros:

- Realizar las operaciones de arranchado y labores de carga y descarga, en condiciones de seguridad y atendiendo a la naturaleza de la carga, que aseguren la estiba y eviten la rotura y deterioro de las mercancías.

C2: Aplicar procesos de realización de maniobras, gobierno, vigía, guardia y operaciones de mantenimiento del buque de pesca o auxiliar de acuicultura que contribuyen a la operatividad del mismo.

CE2.1 Describir las actividades que se realizan en las maniobras de atraque, desatraque, fondeo y remolque, para identificar las faenas de un buque pesquero en puerto.

CE2.2 Describir en el proceso de realización de actividades en un buque de pesca o auxiliar de acuicultura:

- Los peligros debidos a los movimientos y aceleraciones del buque y a las superficies resbaladizas.
- Los peligros que acarrear las operaciones de pesca al calar y halar el arte y al embarcar la captura.
- Las buenas prácticas de a bordo, particularmente para reducir el riesgo de incendios.

- El uso de medios de protección personal a bordo.
- La importancia de la estanqueidad, al agua y a la intemperie, en los buques pesqueros y la función de las portas de desagüe.
- El funcionamiento de los dispositivos de cierre de puertas y otras aperturas que sean importantes para la estanqueidad al agua y a la intemperie.

CE2.3 Interpretar las señales acústicas, luces y otros objetos que puedan divisarse durante la guardia.

CE2.4 En un supuesto práctico de gobierno del buque pesquero:

- Mantener el rumbo con el timón, cualquiera que sea el sistema de lectura del compás, para acreditar su identificación.
- Realizar cambios de rumbo utilizando el timón.
- Manejar los equipos de cubierta, tales como maquinillas, grúas de pórtico, plumas, estopores/cadenas, cables, cabos.

CE2.5 En un supuesto práctico de mantenimiento del buque pesquero:

- Realizar los trabajos de limpieza, raspado y repintado de las partes del buque que lo necesiten, a fin de evitar la oxidación de los materiales.
- Engrasar y/o lubricar, entre otros, los pescantes, pastecas, chigres, maquinillas del buque de pesca o auxiliar de acuicultura, manteniendo los elementos móviles en estado de funcionamiento.

CE2.6 En un supuesto práctico de maniobras, guardia y mantenimiento, que contemple en aguas interiores de puertos el manejo, con fines comerciales, de embarcaciones de menos de diez metros, dedicadas a la pesca o auxiliar de acuicultura que no transporten pasajeros:

- Ejecutar las maniobras del buque de pesca o auxiliar de acuicultura en puerto, gobierno, vigía y mantenimiento, con seguridad, eficacia y observando la reglamentación vigente sobre luces y señales, que eviten riesgos marítimos y aseguren el estado de la embarcación.

C3: Aplicar procesos de largado y virado, manipulación y conservación de los productos pesqueros y acuícolas según el arte y tipo de buque de que se trate, teniendo en cuenta las condiciones de seguridad, salud laboral, salubridad y normativa vinculada sobre el recurso pesquero.

CE3.1 Explicar las maniobras de largado, virado y estibado del arte de pesca, teniendo en cuenta el buque y tipo de pesca y que las mismas se deben desarrollar con rapidez y seguridad.

CE3.2 En un supuesto práctico de manipulación y conservación del producto pesquero y/o acuícola:

- Realizar las operaciones de manipulación, evitando la alteración de la calidad del pescado capturado.
- Efectuar el proceso que garantice la conservación de dichas capturas, teniendo en cuenta las precauciones que deben considerarse según las prácticas al uso, para el buen estado pesquero y acuícola del producto a la descarga.

CE3.3 Reconocer la normativa aplicable con relación a las actuaciones desarrolladas por buques de pesca o auxiliares de acuicultura relativas a la protección del recurso y el cuidado del medio marino (actividades de limpieza del casco, aportes de basuras y desechos, entre otros).

CE3.4 Especificar procesos de buenas prácticas en cuanto a gestión de especies capturadas no objetivo (incluye anotaciones en el diario de pesca), sobre todo las capturas accidentales referidas a especies protegidas de aves, tortugas marinas, cetáceos o elasmobranchios protegidos, entre otros a fin de reducir el impacto de la pesca sobre la zona protegida.

CE3.5 Identificar los medios y elementos susceptibles de poner en riesgo la seguridad y/o salud del tripulante, durante las faenas de pesca, elaboración y conservación.

CE3.6 En un supuesto práctico de actividades pesqueras:

- Efectuar las operaciones pesqueras y acuícolas, manipulando y conservando los productos conforme las normas higiénicas establecidas, que permiten rentabilizarlas a la vez que se respeta el medio marino.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.2 y CE3.5.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Organizar y ejecutar la actividad de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos establecidos.

Habituar al ritmo de trabajo cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en la organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas.

Contenidos

1 Operaciones de arranchado, maniobras, gobierno, vigía, pesca y mantenimiento del buque

Elementos y equipos del buque: definición de buque, dimensiones, estructura. Cubiertas y bodegas. Obra viva y obra muerta. Calados, elementos fijos y móviles. Cabuyería: jarcia firme y de labor. Anclas, rezones, cadenas y cables. Operaciones con cabos y alambres: nudos, gazas, ajustes y costuras.

Operaciones de carga y descarga: movimiento de pesos a bordo. Embarque, desembarque y estiba de pescado, pertrechos y provisiones.

Maniobras del buque en puerto: manejo de chigres y maquinillas. Dar y largar amarras. Abozar cabos y estachas. Encapillar y desencapillar cabos y estachas en norays o bitas. Maniobras de atraque, desatraque, fondeo y remolque. Expresiones utilizadas durante las maniobras.

Gobierno del buque, servicios de vigía y guardia: utilización de compases magnéticos y girocompás. Órdenes al timonel. Deberes del vigía. Reglamento Internacional de Señales (señales acústicas, luces y otros objetos).

Operaciones de mantenimiento a bordo: mantenimiento del buque (rascado y pintado de superestructuras y equipos de cubierta).

2 Operaciones de pesca y manipulación de las capturas considerando la aplicación de riesgos laborales y protección del medio marino

Seguridad y salud en las faenas de la pesca. Clases de buques pesqueros.

Manipulación y conservación de los productos de la pesca y la acuicultura.

Protección del medio marino y sus recursos.

Información sobre la fauna marina protegida que se ve afectada por posibles capturas accidentales y buenas prácticas para su gestión.

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:

- Taller de 3 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la contribución a las operaciones de cubierta en una embarcación pesquera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 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

SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS A BORDO

Nivel:	1
Código:	MF0733_1
Asociado a la UC:	UC0733_1 - ACTUAR EN EMERGENCIAS MARÍTIMAS Y APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Reconocer y aplicar las medidas a tomar en caso de abandono de buque y supervivencia en la mar, según las órdenes recibidas o lo dispuesto en el cuadro orgánico del buque, con el fin de prevenir la seguridad de la vida humana en la mar.

CE1.1 Describir las medidas e identificar los medios y dispositivos salvavidas, dispositivos personales de salvamento y las embarcaciones de supervivencia a utilizar, en caso de abandono de buque, de acuerdo con el plan de emergencia establecido, con el fin de salvaguardar la vida de las tripulaciones.

CE1.2 Enumerar las actuaciones a tomar en caso de abandono de buque, tanto en la mar como en las embarcaciones de supervivencia, siguiendo procedimientos náuticos establecidos, con el fin de proteger la vida humana en la mar.

CE1.3 En un supuesto práctico de abandono de buque y supervivencia en la mar:

- Colocarse un chaleco salvavidas, saltar al agua y nadar para subir a la balsa, siguiendo instrucciones y procedimientos establecidos, con el fin de lograr sobrevivir en la mar.
- Adrizar una balsa salvavidas llevando el chaleco puesto, según procedimientos operacionales establecidos, para poder ser utilizada como medio de supervivencia.
- Utilizar el equipo de supervivencia de las embarcaciones, de acuerdo con las instrucciones y protocolos establecidos, con el fin de preservar la vida de las tripulaciones.

CE1.4 Interpretar mensajes orales o escritos en lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

C2: Identificar y adoptar las medidas, y utilizar los medios de prevención y lucha contra-incendios, siguiendo las instrucciones del plan de emergencia, para preservar la seguridad del buque y su tripulación.

CE2.1 Enumerar las medidas a tomar para prevenir que se origine un incendio a bordo, siguiendo las instrucciones y recomendaciones establecidas.

CE2.2 Describir el proceso secuencial de simulacro de abandono de buque, teniendo en cuenta un proceso establecido en un manual de gestión de la seguridad, según el Código de Gestión de la Seguridad.

CE2.3 Describir los dispositivos y medios de lucha contra-incendios y las vías de evacuación, con el fin de ser utilizados en este tipo de emergencias, de acuerdo con lo establecido en cuadro orgánico del buque.

CE2.4 En un supuesto práctico de incendio a bordo:

- Proceder a la extinción de un incendio, por medio de agentes extintores, teniendo en cuenta el tipo y fuente de ignición, con el fin de evitar su propagación y lograr su extinción.
- Utilizar el aparato respiratorio autónomo en la extinción de un incendio y en operaciones de rescate, siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, para conseguir su extinción y el rescate de tripulantes en peligro.

CE2.5 Describir los tipos de fuegos, elementos que intervienen en estos y las condiciones propicias para que puedan producirse.

C3: Valorar el estado físico aparente de las víctimas de accidente a bordo, aplicando las medidas urgentes de asistencia sanitaria, siguiendo procedimientos establecidos, con el fin de minimizar los daños.

CE3.1 Describir el proceso de exploración elemental y la toma de constantes vitales del paciente con el fin de recoger síntomas y signos de pulso, respiración, dolor, temperatura y reflejo pupilar, entre otros, para elaborar una historia clínica básica.

CE3.2 En un supuesto práctico de accidente a bordo:

- Aplicar el tratamiento y cuidado con accidentados a bordo, en casos de asfixia, parada cardíaca, hemorragias, shock, heridas y quemaduras, siguiendo procedimientos y protocolos médicos establecidos, para minimizar los daños a los pacientes.

CE3.3 En un supuesto práctico de accidente a bordo:

- Actuar aplicando técnicas de inmovilización y vendajes en casos de traumatismos, rescate y transporte de accidentados, de acuerdo con procedimientos y protocolos médicos establecidos, para evitar daños a los accidentados y facilitar su evacuación.

CE3.4 Identificar y enumerar los útiles, material de curas y medicamentos utilizados a bordo del buque, para situaciones de emergencia con accidentados, disponibles en el botiquín reglamentario de primeros auxilios según el tipo de buque.

C4: Describir las medidas a tomar y los medios a emplear según la normativa aplicable al respecto, para preservar la seguridad personal y responsabilidades sociales; y evitar la contaminación marina.

CE4.1 Explicar la información relativa al contenido de un plan de contingencia de buque, interpretándolo según la normativa aplicable, con el fin de minimizar los riesgos a bordo.

CE4.2 Identificar las señales de emergencia a bordo teniendo en cuenta el plan de contingencia con el fin de preservar la seguridad de la vida humana en la mar.

CE4.3 Relacionar los dispositivos y medios de protección personal, de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales, para preservar la seguridad al efectuar trabajos en cualquier lugar del buque.

CE4.4 Enumerar las medidas a tener en cuenta para proteger el medio marino y evitar su contaminación, según la normativa aplicable.

CE4.5 Interpretar mensajes orales o escritos en lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Organizar y ejecutar la actividad de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos establecidos.

Habituar al ritmo de trabajo cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en la organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas.

Interpretar las órdenes recibidas por el marinero de guardia de la cámara de máquinas, en español y lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

Contenidos

1 Técnicas de supervivencia personal

Preparación para cualquier emergencia: cuadro orgánico.

Procedimientos para abandonar el buque: actuación en el agua y medidas a bordo de las embarcaciones de supervivencia.

Equipos de protección personal: chalecos salvavidas, aros salvavidas, balsas salvavidas, botes de rescate, equipamiento térmico, radiobalizas, equipo de las embarcaciones de supervivencia, peligros para los supervivientes.

2 Prevención y lucha contra incendios

Incendios en un buque.

Clasificación de los incendios.

Elementos del fuego y de la explosión.

Agentes extintores.

Equipos de extinción.

Instalaciones y equipos de detección.

Señales de alarma contra-incendios.

Organización de la lucha contra-incendios a bordo.

Equipos de protección personal. Equipo de respiración autónoma.

Métodos, agentes y procedimientos de lucha contra-incendios.

3 Primeros auxilios básicos

Primeros auxilios en la mar.

Recursos sanitarios para los marinos.

Valoración de la víctima: síntomas y signos.

Estructura y funciones del cuerpo humano.

Tratamiento de heridas, traumatismos, quemaduras, hemorragias y shock.

Asfixia, parada cardíaca. Reanimación.

Técnicas de evacuación y rescate de enfermos y accidentados.

Evaluación de una situación de emergencia.

Botiquín reglamentario de a bordo.

4 Seguridad personal y responsabilidades sociales

Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo.

Planes de contingencia a bordo.

Señales de emergencia y alarma.

Cuadro de obligaciones y consignas en casos de emergencia.

Señalización de seguridad utilizada para los equipos y medios de supervivencia.

Órdenes relacionadas con tareas a bordo.
Condiciones de trabajo y seguridad.
Equipos de protección personal y colectiva.
Normativa de prevención de riesgos laborales.
Prevención de la contaminación del medio marino. Efectos de la contaminación accidental u operacional del medio marino.
Información sobre la fauna marina protegida que se ve afectada por posibles capturas accidentales y buenas prácticas para su gestión.
Procedimientos de protección ambiental.
Procedimiento de socorro.
Importancia de la formación y de los ejercicios periódicos.
Vías de evacuación.
Plan nacional de salvamento marítimo.
Trabajos en caliente.
Precauciones que deben adoptarse antes de entrar en espacios cerrados.
Prevención de riesgos laborales. Límites de ruido, iluminación, temperatura, vías de circulación.
Peligro del uso de drogas y abuso del alcohol.
Lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

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 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actuación en emergencias marítimas y la aplicación de las normas de seguridad en el trabajo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6

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 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la 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 7

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

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

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

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

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

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

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

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