

**21213 REAL DECRETO 1654/1994, de 22 de julio, por el que se establece el título de Técnico superior en Gestión del Transporte y las correspondientes enseñanzas mínimas.**

El artículo 35 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, dispone que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá los títulos correspondientes a los estudios de formación profesional, así como las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos.

Una vez que por Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se han fijado las directrices generales para el establecimiento de los títulos de formación profesional y sus correspondientes enseñanzas mínimas, procede que el Gobierno, asimismo previa consulta a las Comunidades Autónomas, según prevén las normas antes citadas, establezca cada uno de los títulos de formación profesional, fije sus respectivas enseñanzas mínimas y determine los diversos aspectos de la ordenación académica relativos a las enseñanzas profesionales que, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Administraciones educativas competentes en el establecimiento del currículo de estas enseñanzas, garanticen una formación básica común a todos los alumnos.

A estos efectos habrán de determinarse en cada caso la duración y el nivel del ciclo formativo correspondiente; las convalidaciones de estas enseñanzas; los accesos a otros estudios y los requisitos mínimos de los centros que las impartan.

También habrán de determinarse las especialidades del profesorado que deberá impartir dichas enseñanzas y, de acuerdo con las Comunidades Autónomas, las equivalencias de titulaciones a efectos de docencia según lo previsto en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica de 3 de octubre de 1990, de Ordenación General del Sistema Educativo. Normas posteriores deberán, en su caso, completar la atribución docente de las especialidades del profesorado definidas en el presente Real Decreto con los módulos profesionales que procedan pertenecientes a otros ciclos formativos.

Por otro lado, y en cumplimiento del artículo 7 del citado Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se incluye en el presente Real Decreto, en términos de perfil profesional, la expresión de la competencia profesional característica del título.

El presente Real Decreto establece y regula en los aspectos y elementos básicos antes indicado el título de formación profesional de Técnico superior en Gestión del Transporte.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Educación y Ciencia, consultadas las Comunidades Autónomas y, en su caso, de acuerdo con éstas, con los informes del Consejo General de Formación Profesional y del Consejo Escolar del Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de julio de 1994,

**DISPONGO:**

**Artículo 1.**

Se establece el título de formación profesional de Técnico superior en Gestión del Transporte, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas que se contienen en el anexo al presente Real Decreto.

**Artículo 2.**

1. La duración y el nivel del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 1 del anexo.

2. Para acceder a los estudios profesionales regulados en este Real Decreto los alumnos habrán debido cursar las materias y/o contenidos de bachillerato que se indican en el apartado 3.6 del anexo.

3. Las especialidades exigidas al profesorado que imparta docencia en los módulos que componen este título, así como los requisitos mínimos que habrán de reunir los centros educativos son los que se expresan, respectivamente, en los apartados 4.1 y 5 del anexo.

4. Las materias de bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto se establecen en el apartado 4.2 del anexo.

5. En relación con lo establecido en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones que se expresan en el apartado 4.3 del anexo.

6. Los módulos susceptibles de convalidación por estudios de formación profesional ocupacional o correspondencia con la práctica laboral son los que se especifican, respectivamente, en los apartados 6.1 y 6.2 del anexo.

Sin perjuicio de lo anterior, a propuesta de los Ministerios de Educación y Ciencia y de Trabajo y Seguridad Social, podrán incluirse, en su caso, otros módulos susceptibles de convalidación y correspondencia con la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

7. Los estudios universitarios a los que da acceso el presente título son los indicados en el apartado 6.3 del anexo.

**Disposición adicional única.**

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional, los elementos que se enuncian bajo el epígrafe «Referencia del sistema productivo» en el apartado 2 del anexo del presente Real Decreto no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna y, en todo caso, se entenderán en el contexto del presente Real Decreto con respeto al ámbito del ejercicio profesional vinculado por la legislación vigente a las profesiones tituladas.

**Disposición final primera.**

El presente Real Decreto, que tiene carácter básico, se dicta en uso de las competencias atribuidas al Estado en el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución, así como en la disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, del Derecho a la Educación; y en virtud de la habilitación que confiere al Gobierno el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

**Disposición final segunda.**

Corresponde a las Administraciones educativas competentes dictar cuantas disposiciones sean precisas, en el ámbito de sus competencias, para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

**Disposición final tercera.**

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 22 de julio de 1994.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Educación y Ciencia,  
GUSTAVO SUAREZ PERTIERRA

**ANEXO****INDICE**

1. Identificación del título:
  - 1.1 Denominación.
  - 1.2 Nivel.
  - 1.3 Duración del ciclo formativo.
2. Referencia del sistema productivo:
  - 2.1 Perfil profesional:
    - 2.1.1 Competencia general.
    - 2.1.2 Capacidades profesionales.
    - 2.1.3 Unidades de competencia.
    - 2.1.4 Realizaciones y dominios profesionales.
  - 2.2 Evolución de la competencia profesional:
    - 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.
    - 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.
    - 2.2.3 Cambios en la formación.
  - 2.3 Posición en el proceso productivo.
    - 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.
    - 2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.
3. Enseñanzas mínimas:
  - 3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.
  - 3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia:
 

Gestión administrativa del transporte.  
 Gestión administrativa del comercio internacional.  
 Organización del servicio de transporte terrestre.  
 Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre.  
 Almacenaje de productos.  
 Comercialización del servicio de transporte.
  - 3.3 Módulos profesionales transversales:
 

Aplicaciones informáticas de propósito general.  
 Lengua extranjera.  
 Relaciones en el entorno de trabajo.
  - 3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.
  - 3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.
  - 3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.
4. Profesorado:
  - 4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo.
  - 4.2 Materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto.
  - 4.3 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.
5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas.
6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios universitarios:

- 6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.
- 6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.
- 6.3 Acceso a estudios universitarios.

**1. Identificación del título**

- 1.1 Denominación: Gestión del Transporte.
- 1.2 Nivel: formación profesional de grado superior.
- 1.3 Duración del ciclo formativo: 2.000 horas (equivalente a cinco trimestres de formación en centro educativo como máximo, más la formación en centro de trabajo correspondiente).

**2. Referencia del sistema productivo**

- 2.1 Perfil profesional.
  - 2.1.1 Competencia general.

Los requerimientos generales de cualificación profesional del sistema productivo para este técnico son:

Gestionar y comercializar el servicio de transporte de mercancías y viajeros de acuerdo con especificaciones recibidas y organizar y planificar la explotación de las operaciones terrestres en el ámbito nacional e internacional y en el marco de los objetivos y procesos establecidos.

Este técnico actuará, en su caso, bajo la supervisión general de Licenciados y/o Diplomados.

**2.1.2 Capacidades profesionales.**

— Aplicar la normativa nacional e internacional vigente en las operaciones de transporte, adaptándose a los cambios frecuentes que se producen en la misma.

— Evaluar el coste de las distintas partidas que integran las operaciones de transporte, identificando la interrelación y el efecto económico de las variables que intervienen en el proceso de la operación global.

— Gestionar el proceso administrativo de las operaciones de transporte de mercancías y viajeros en el marco de los objetivos establecidos y especificaciones recibidas y la legislación reguladora de estas operaciones.

— Obtener, elaborar y tramitar la documentación requerida en las operaciones de transporte, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

— Organizar el trabajo del departamento de explotación o tráfico según los objetivos y presupuestos establecidos, obteniendo la adecuación de la estructura y relación funcional a los objetivos de explotación.

— Planificar el tráfico o explotación de las empresas de transporte de acuerdo con criterios establecidos, optimizando los recursos y los costos de operación, consiguiendo los niveles de calidad exigidos del servicio.

— Comercializar los servicios de transporte de mercancías y viajeros de acuerdo con criterios establecidos, realizando los estudios de mercado necesarios para la toma de decisiones, organizando y supervisando las campañas publicitarias orientadas a la promoción de los citados servicios y controlando e interviniendo, en su caso, en los procesos de negociación de la venta.

— Organizar el almacenaje tanto de los suministros de la empresa como de las mercancías de los clientes en las condiciones que garanticen su integridad y el aprovechamiento idóneo de los medios y espacios disponibles, de acuerdo con procedimientos establecidos.

— Poseer una visión global e integrada del proceso de transporte de mercancías y viajeros, comprendiendo los mecanismos de actuación establecidos entre los dis-

tintos agentes intervinientes en cada operación de tránsito.

— Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas, organización laboral y aspectos económicos relacionados con su profesión.

— Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo, coordinando su actividad con otras áreas de la organización.

— Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, organizando y dirigiendo tareas colectivas y cooperando en la superación de dificultades que se presenten, con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.

— Resolver problemas y tomar decisiones en el ámbito de las realizaciones de sus subordinados y de los suyos propios, en el marco de las normas y planes establecidos, consultando con sus superiores la solución adoptada cuando los efectos que se puedan producir alteren las condiciones normales de seguridad, de organización o económicas.

— Estudiar y proponer nuevos criterios o acciones encaminados a mejorar la actividad de su unidad, manteniéndose informado de las innovaciones, tendencias, tecnología y normativa aplicable a su ámbito de competencias.

Requerimientos de autonomía en las situaciones de trabajo:

A este técnico, en el marco de las funciones y objetivos asignados por técnicos de nivel superior al suyo, se le requerirán en los campos ocupacionales concernidos, por lo general, las capacidades de autonomía en:

— Asignación de objetivos, tareas y recursos al departamento de explotación o tráfico.

— Programación de rutas, itinerarios y horarios de transporte y determinación y asignación de recursos (vehículos, conductores y equipos) y cargas.

— Supervisión del lanzamiento de la operación.

— Supervisión y control de la operación en el marco de los objetivos establecidos.

#### 2.1.4 Realizaciones y dominios profesionales.

##### Unidad de competencia 1: realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
1.1 Obtener y procesar la información del sector del transporte necesaria para el desarrollo de la actividad, optimizando la disponibilidad y el tiempo de acceso a la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se identifican las necesidades de información económica, jurídica y reglamentaria que afecta al sector.</li> <li>— Se identifican las fuentes de información relacionadas con el sector (Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente, Ministerio de Industria y Energía, ASTIC, IMO, FETEIA, IATA, AENA, CLECAT, FIATA, IRU, OACI, Cámaras de Comercio, embajadas, consulados, «BOE», «DOCE», publicaciones del sector y económicas y otras) que proporcionan la información más fiable.</li> <li>— Se identifican las empresas del sector, diferenciando entre las colaboradoras y las que sean de la competencia para obtener información sobre prácticas comerciales, desarrollo y actuaciones habituales.</li> <li>— Se seleccionan las publicaciones específicas del sector que sean de interés para la empresa.</li> </ul>

— Evaluación de la calidad del servicio prestado, identificación de las causas de las anomalías y fallos y propuesta de soluciones.

— Obtención y procesamiento de información económica y reglamentaria relevante en el sector del transporte.

— Gestión de la contratación de pólizas de seguro de los medios de transporte y de las cargas de acuerdo con las condiciones establecidas.

— Gestión y control de la declaración-liquidación de siniestros asegurados.

— Gestión y control de la documentación requerida para los medios de transporte, personal de tráfico y tránsito internacional de mercancías.

— Elaboración y gestión de la documentación relativa a la contratación de servicios de transporte.

— Gestión y supervisión de la facturación de servicios de transporte.

— Gestión y control de las relaciones con correspondientes, filiales, franquicias y empresas colaboradoras en las condiciones establecidas.

— Cálculo de costes de líneas y operaciones de transporte.

— Control y resolución de incidencias en operaciones de transporte y tránsito internacional de mercancías.

— Organización y control de la recepción, almacenamiento y expedición de mercancías.

— Organización del almacén, gestión, control y valoración de existencias y distribución de suministros, piezas y otros aprovisionamientos.

— Negociación de las condiciones de contratación de servicios de transporte en los márgenes establecidos.

— Información y asesoramiento a clientes sobre servicios de transporte.

— Organización y supervisión de campañas publi-promocionales en el sector del transporte.

#### 2.1.3 Unidades de competencia.

1. Realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte.

2. Organizar, planificar y gestionar el tráfico/explotación en las empresas de transporte terrestre.

3. Organizar y gestionar el proceso de almacenamiento de los suministros de la empresa y de las mercancías de clientes.

4. Realizar la comercialización de los distintos servicios de transporte de mercancías y viajeros.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>1.2 Gestionar y controlar el seguro de la flota, de las mercancías y viajeros, para garantizar la responsabilidad de acuerdo con la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se establecen procedimientos para obtener la información de manera fácil y rápida (reuniones periódicas, entrevistas, suscripciones, adhesión a asociaciones profesionales y otros) de acuerdo con el presupuesto establecido.</li> <li>— Se confecciona un sistema de archivo basado en métodos convencionales o informáticos que recoge la información o documentación obtenida, aplicando técnicas que faciliten la consulta.</li> <li>— Se establece el procedimiento de actualización de la información o documentación, complementando o modificando anteriores registros.</li> <li>— Se identifica la normativa sobre seguros de medios de transporte, mercancías y viajeros, así como lo establecido en concepto de indemnizaciones y responsabilidades para conocer el marco periódico de actuación.</li> <li>— Se elige entre las distintas ofertas de seguro solicitadas (coberturas, riesgos, etc.) la más adecuada a las necesidades de la empresa, asegurando la cobertura hasta el máximo posible y/o aconsejable de los riesgos reales y/o potenciales derivados de la operación de transporte, aplicando los criterios establecidos por la empresa.</li> <li>— Cuando las características del seguro que se va a contratar sobrepasan el área de responsabilidad asignada, se transmiten a gerencia las distintas ofertas recibidas con prontitud.</li> <li>— Se confeccionan los partes oportunos para notificar a las compañías de seguros las imputaciones a las pólizas flotantes, dentro de los plazos establecidos, especificando correctamente fechas y características de los diferentes envíos.</li> <li>— En caso de siniestros, se comprueba en la póliza de seguros el clausulado sobre obligaciones, responsabilidades y límites de indemnización, para determinar actuaciones adecuadas a la situación originada.</li> <li>— Se transmite y presenta a la compañía aseguradora de acuerdo con los procedimientos establecidos la reclamación por el siniestro producido y toda la documentación necesaria para su trámite dentro de los plazos exigidos en el Código de Comercio y la Ley del Seguro.</li> <li>— Se verifica que el importe y el proceso de la liquidación del siniestro es correcto y de acuerdo con lo requerido.</li> <li>— En caso de avería, se informa al comisario de averías de la situación exacta y de la valoración correcta del perjuicio ocasionado en el envío, expidiendo el correspondiente certificado en el tiempo y forma establecidos y realizando, en su caso, la reclamación a los responsables para preservar los derechos de la empresa, de acuerdo con el procedimiento definido.</li> </ul>
<p>1.3 Realizar las gestiones necesarias para la importación/introducción y/o la exportación/expedición de las mercancías y el tránsito de los medios de transporte, de acuerdo con la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se identifican, confeccionan y gestionan en tiempo y forma los documentos que la normativa vigente exige para: El despacho de importación/exportación: Licencias, si proceden. Declaración de importación/exportación (Declaración Unica Aduanera: DUA). Facturas comerciales y/o proformas. Documentos que sirven para justificar el origen de las mercancías: Certificado de origen. Declaración en facturas. EUR1/EUR2. ATR1/ATR3. Certificado de origen formulario A o APR.  Certificados de homologación. Certificados de metrología. Certificado de seguridad en las máquinas. Certificados de baja tensión. Certificados de sonoridad.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>1.4 Elaborar y gestionar la documentación necesaria para la contratación del servicio en sus distintas modalidades, de acuerdo con la legislación vigente.</p>	<p>La introducción/expedición: Formulario del INTRASTAT. IVA sobre movimiento intracomunitario.</p> <p>El tránsito de los medios de transportes y/o de las mercancías: T1/T2/T2L/T5. Cuaderno TIR. Cuaderno ATA. Documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a impuestos especiales. Guía de tránsito para productos sometidos a impuestos especiales. Fichas y certificaciones de mercancías peligrosas. Etcétera.</p> <p>— En su caso, se gestionan en tiempo y forma los certificados sanitarios necesarios para la importación/exportación, introducción/expedición de mercancías en los organismos de control correspondientes:</p> <p>Sanidad. Veterinario. SOIVRE. Fitosanitario. CITES. Farmacia. Etcétera.</p> <p>— Se verifica la correcta liquidación, que efectúa la Aduana, de la Deuda Aduanera/Tributaria.</p> <p>— En su caso, se evalúan las responsabilidades derivadas de la incorrecta aplicación de los procedimientos y exigencias aduaneras y de la Ley de Contrabando.</p> <p>— Se elaboran correctamente los albaranes de entrega, previa conformidad del Departamento de Tráfico, siguiendo las instrucciones de quien tiene la potestad sobre la mercancía.</p> <p>— Se mantienen vigentes los permisos y documentación requerida para la explotación de la flota, observando los plazos de revisión e inspección previstos por la normativa vigente.</p> <p>— Se elaboran correctamente los albaranes de entrega/recepción y de mercancías y/o FCR para justificar la recepción y/o entrega de los productos.</p> <p>— Se formaliza a través de procedimientos establecidos el correspondiente contrato para cada envío o medio de transporte, según la legislación vigente, en las siguientes modalidades:</p> <p>Contrato CMR (transporte internacional de mercancías por carretera) de acuerdo con el convenio CMR.</p> <p>Carta de porte internacional (ferrocarril internacional) aplicando las reglas CIM, anexo B del COTIF. <i>Bill of Lading</i> (B/L, conocimiento de embarque marítimo internacional), de acuerdo con las reglas de Hamburgo y La Haya.</p> <p>Conocimiento aéreo (<i>Air WayBill</i> AWB), aplicando el convenio de Varsovia, Protocolo de La Haya en el ámbito internacional y LNAE en el nacional.</p> <p>FCR, SDT, FBL (para cualquier tipo de transporte), de acuerdo con la normativa FIATA reconocida por la CCI.</p> <p>Declaraciones de porte (carretera nacional) C.C., aplicando la LOTT/ROTT.</p> <p>Carta de porte nacional C.C. (ferrocarril nacional) aplicando la LOTT/ROTT.</p> <p>Conocimiento de embarque en marítimo nacional (<i>Bill of Lading</i>: BL) aplicando LNME-CC.</p> <p>— Previa conformidad del Jefe de Tráfico, corresponsal, filial y/o franquicia, se facturan a los clientes los servicios prestados en el plazo establecido, de acuerdo con las condiciones contratadas y con la normativa vigente.</p> <p>— Los cálculos en la facturación son correctos.</p>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>1.5 Gestionar y controlar las relaciones de carácter administrativo con los corresponsales, filiales y/o franquicias en el tiempo y forma establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se facilita a gerencia en tiempo y forma la información necesaria para seleccionar el corresponsal o franquicia idónea en cada zona, de acuerdo con los informes recibidos del Departamento de Tráfico.</li> <li>- Se elaboran correctamente los distintos contratos o protocolos de colaboración con corresponsales, franquicias, empresas de transporte, etc., de acuerdo con las instrucciones recibidas por la gerencia.</li> <li>- Se establecen procedimientos administrativos que agilicen los procesos de comunicación e información con los corresponsales, filiales y/o franquicias y faciliten el control de los servicios prestados.</li> <li>- Se controla, en cada momento, la situación de los estados de cuentas con los corresponsales, informando al departamento correspondiente para que proceda a su facturación o abono en el tiempo establecido.</li> </ul>
<p>1.6 Controlar la rentabilidad de cada envío, medio, línea de transporte, departamento y sección, valorando los parámetros que intervienen en la formación de costes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se obtiene y sistematiza toda la información necesaria para poder determinar los costes del transporte de las mercancías o viajeros (tarifas, fluctuación actual de precios, ofertas de los proveedores, precios que factura el corresponsal, filial y/o franquicia, en función de acuerdos establecidos, y otros), de manera que se disponga y acceda a los datos con facilidad cuando sea necesaria su utilización.</li> <li>- Se obtiene el valor correcto de los costes que supone el envío o viaje, valorando todos los parámetros que intervienen en el proceso de transporte.</li> <li>- Se calcula correctamente la rentabilidad de cada operación de transporte y su incidencia en los demás centros de costes y se transmite a través del procedimiento establecido para la toma de decisiones.</li> <li>- Se controlan las desviaciones en las ofertas cursadas a los clientes respecto a los márgenes de rentabilidad previstos, transmitiendo la información periódicamente y en tiempo y forma, de acuerdo con procedimientos establecidos.</li> </ul>
<p>1.7 Controlar y resolver las incidencias, irregularidades y reclamaciones que se produzcan en el transporte y tránsito de mercancías o viajeros y en las operaciones de importación o introducción y/o exportación o expedición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifican los procedimientos adecuados que deben aplicar los distintos departamentos de la empresa cuando se produce una contingencia en algún medio de transporte y/o envío.</li> <li>- Se identifican los procedimientos correctos para informar a los clientes sobre las contingencias que se pueden producir durante el tránsito de las mercancías, a fin de evitarles perjuicios y molestias y mantener el nivel de calidad de servicio óptimo.</li> <li>- A partir de la información obtenida y de acuerdo con el cliente se identifican las repercusiones de las contingencias producidas, se establecen responsabilidades y se cuantifican los perjuicios ocasionados.</li> <li>- Cuando la determinación de responsabilidades no es satisfactoria para ambas partes, se aplican procedimientos de arbitraje ante el organismo correspondiente.</li> <li>- Se realiza, en su caso, la reclamación correspondiente a los responsables de la avería, en tiempo y forma adecuados, a partir de la información recopilada.</li> <li>- En su caso, se cursan las instrucciones al departamento correspondiente de acuerdo con procedimientos establecidos para que se proceda a efectuar la liquidación de la indemnización establecida por la avería producida, según la legislación vigente.</li> <li>- Si es necesario, se efectúa el recurso de reposición, por desconformidad en resolución o acta y/o liquidación efectuada ante la Aduana, dentro de los plazos establecidos y observando la forma que exige la normativa.</li> <li>- Si procede, se incoa la reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico Administrativo Regional en la forma y plazos establecidos.</li> </ul>

#### DOMINIO PROFESIONAL

Información, documentación (naturaleza, tipos y soporte): información económica y jurídica del sector del transporte. Publicaciones específicas de transporte. Normativa de seguridad en los medios de transporte

para distintos tipos de mercancías, animales y transportes especiales. Permisos y documentación de la explotación de la flota. Normativa de conducción, vuelo, navegación y descanso. Normativa sobre seguros de medios de transporte, mercancías y viajeros. Documentación

correspondiente al despacho de importación/exportación, introducción/expedición y tránsito de medios de transporte y/o mercancías. Documentos de liquidación de la deuda aduanera/tributaria. Ley de contrabando. Albaranes de entrega de mercancías, FCR y/o notas de adquisición de mercancías. Información sobre corresponsales, franquicias y filiales. Información sobre líneas y tarifas.

Medios para el tratamiento de información: equipos: ordenadores personales, puestos de redes locales y de teleproceso. Programas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y programas específicos de gestión del transporte.

Procesos, métodos y procedimientos: tratamiento de información y documentación. Control del proceso de siniestros en operaciones de transporte. Formalización de los contratos para cada envío y medio de transporte. Cálculo de costes y rentabilidad. Control de incidencias producidas en el transporte de mercancías y tránsito de viajeros. Procedimientos administrativos para la obtención de la documentación establecida legalmente para el tránsito nacional e internacional de vehículos, mercancías y viajeros.

Principales resultados del trabajo: documentación relativa a las operaciones de transporte gestionada de acuerdo con la normativa vigente. Seguros de vehículos, mercancías y viajeros gestionados de acuerdo con la normativa vigente y con los criterios establecidos por la empresa. Contratación y facturación de servicios de transporte. Control administrativo de las relaciones con corresponsales, filiales y franquicias. Control de costes y rentabilidad. Resolución de incidencias. Información procesada del sector y la empresa. Transitarios.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente. Ministerio de Industria y Energía. ASTIC, IMO, FETEIA. IATA. Cámaras de Comercio. Embajadas. Consulados. Compañías de Seguros. Clientes/usuarios, personal de tráfico. Aduanas. Organismos que proporcionan la documentación necesaria para: despacho de importación/exportación; introducción/expedición; tránsito de los medios de transporte y/o mercancías; certificados que acompañan a la importación/exportación. Corresponsales, filiales, franquicias. Transitarios. Agencias comerciales. Clientes.

## Unidad de competencia 2: organizar, planificar y gestionar el tráfico/explotación en las empresas de transporte terrestre

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.1 Organizar el Departamento de Tráfico adecuando la estructura y relaciones funcionales definidas a los objetivos y presupuestos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se establecen los objetivos de un período caracterizándolos adecuadamente por los indicadores necesarios a partir de los objetivos del Departamento de Tráfico establecidos por los niveles superiores.</li> <li>— Se establece un sistema de información y control documentario que permita la planificación y la toma de decisiones necesarias.</li> <li>— Se establecen las estrategias adecuadas que permiten alcanzar los objetivos.</li> <li>— Se determinan los servicios que deben contratarse con el exterior y los controles necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.</li> <li>— Se identifican las relaciones funcionales con el departamento comercial y se establecen los criterios para desarrollar el apoyo técnico necesario a dicho departamento siguiendo las instrucciones de gerencia.</li> <li>— A partir del organigrama establecido, se identifica o establece:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución del trabajo.</li> <li>Asignación de funciones.</li> <li>Directrices de funcionamiento.</li> </ul>               para optimizar y racionalizar el desarrollo de la actividad.             </li> <li>— Se definen los puestos de trabajo necesarios en el departamento, caracterizándolos convenientemente por la competencia profesional requerida.</li> <li>— Se determinan los recursos materiales necesarios para la ejecución del trabajo y alcanzar los objetivos.</li> <li>— Se determina la disposición óptima en planta de los recursos materiales y humanos.</li> </ul>
<p>2.2 Planificar el servicio de las líneas regulares y transportes discrecionales, estableciendo las previsiones de tráfico optimizando los recursos y los costes de operación, según los objetivos y recursos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se obtiene la información necesaria, a través de procedimientos establecidos, sobre las características y volumen del servicio contratado y los previstos en un plazo determinado.</li> <li>— Se identifican los recursos necesarios para la prestación del servicio o los recursos adicionales necesarios a partir del análisis y evaluación de la demanda.</li> <li>— Se establecen con los corresponsales, filiales y/o franquicias las rutas, itinerarios y horarios de las líneas regulares y de los transportes discrecionales identificando y/o estableciendo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad vial de las rutas e itinerarios requeridos.</li> <li>Características técnicas, número de unidades, recursos humanos y materiales necesarios.</li> </ul> </li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.3 Gestionar la utilización de la flota y/o la contratación de unidades de transporte o de espacios de carga en otros medios, asignando los recursos humanos y materiales necesarios a cada servicio, según la organización y planificación establecidas, de manera que se maximice su rentabilidad, se consiga la calidad del servicio y se garantice el cumplimiento de las normas de seguridad vial.</p>	<p>Necesidades de almacenamiento (propios o arrendados).                      Características de las mercancías.                      Características de los viajeros.                      Tonelaje de carga (capacidades).                      Número de viajeros (capacidades).                      Puntos de salida, intermedio y de destino.                      Transbordos y/o cambios de modalidad de transporte y/o enlaces con otros medios ajenos.                      Tiempo mínimo de recepción de las mercancías previo a la carga, para cada medio de transporte.                      Tiempo mínimo de disponibilidad de los viajeros previo al embarque, para cada medio de transporte.                      Minimización de tiempos muertos y retornos de vacío, consiguiendo los niveles de calidad del servicio requerido y optimizando la rentabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando es necesario, se organizan adecuadamente de acuerdo con los corresponsales, filiales y/o franquicias los transportes especiales (de mercancías voluminosas, peligrosas y/o perecederas), determinando:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Características técnicas de los vehículos y equipos especiales necesarios.</li> <li>Especificaciones legales y/o técnicas requeridas para el personal de tráfico empleado.</li> <li>Rutas, itinerarios y horarios de acuerdo, cuando procede, con la Administración Pública competente, según establezca la normativa aplicable al transporte concreto.</li> <li>Apoyos en ruta necesarios y/o establecidos legalmente por parte de la Administración Pública competente.</li> </ul> </li> <li>- Se determinan las modificaciones en la organización del tráfico precisas para disminuir tiempos y costes y/o mejorar la calidad del servicio estableciendo, cuando proceda, acuerdos con proveedores, corresponsales y/o franquicias.</li> <li>- Se determinan las características y volumen de recursos humanos y materiales de reserva y/o se definen acuerdos con empresas colaboradoras para asegurar la solución de las contingencias que se produzcan en el tráfico y/o hacer frente a aumentos en la demanda de servicios sobre las previsiones realizadas.</li> <li>- Se obtiene la información precisa del departamento de mantenimiento, sobre la disponibilidad de la propia flota y su posible utilización para el transporte previsto.</li> <li>- Se controla la situación de los vehículos que se están reparando, la duración de la misma, el lugar de la reparación y el presupuesto asignado.</li> <li>- Se realizan evaluaciones periódicas de la vida útil de la flota, teniendo en cuenta el grado de utilización y la legislación vigente para controlar su renovación y cumplimiento de la normativa.</li> <li>- Se obtiene con suficiente antelación la información precisa del departamento comercial y/o de los clientes, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del sector sobre los transportes contratados.</li> <li>- Se asignan las cargas a las unidades de transporte regular y/o discrecional en función de las características técnicas, del horario y del recorrido, consiguiendo la optimización de los recursos (evitando retornos de vacío, a media carga y tiempos muertos) y la calidad del servicio.</li> <li>- Se establece, si es necesario, la ampliación necesaria del número de salidas que tiene una línea, evaluando la cantidad de carga y sus características.</li> <li>- Cuando las unidades de la flota propia son insuficientes para satisfacer los servicios contratados o la rentabilidad del mismo lo requiere, se procede al alquiler de medios de transporte de empresas colaboradoras en las condiciones establecidas o se contratan otros medios en las mejores condiciones según la situación del mercado.</li> </ul>



REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.4 Controlar que el tránsito de mercancías y vehículos se realiza de acuerdo con las instrucciones establecidas y con la normativa aplicable en cada caso, resolviendo las incidencias que se produzcan de modo que se asegure la prestación del servicio en las condiciones contratadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comprueba que el medio de transporte propio o contratado cumple todos los requisitos establecidos y posee todas las autorizaciones y equipos necesarios para su puesta en marcha identificando y/o estableciendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estado técnico de las unidades de transporte a partir de los informes correspondientes.</li> <li>Características técnicas, con los debidos permisos (número de ejes, pesos y dimensiones, contaminación, tacógrafo, etc.).</li> <li>Tarjetas para desarrollar el transporte (regional, nacional, internacional, mercancías peligrosas, transportes especiales, etc.).</li> <li>Equipos para transportes especiales, cuando sean necesarios, de manera que se garantice el cumplimiento de las normas de seguridad vial aplicables al transporte de viajeros y mercancías.</li> </ul> </li> <li>- Se verifica la disponibilidad del personal de tráfico asignado a las unidades de transporte regular y/o discrecional y, si es necesario, se cubren las vacantes con los recursos de reserva y/o reasignando los disponibles.</li> <li>- Se comprueba que la documentación del personal de tráfico asignado a cada unidad se ajusta a lo establecido por la empresa y por la legislación vigente y se corresponde con las características del transporte contratado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Permiso de conducción.</li> <li>La tarjeta de mercancías peligrosas correspondiente, cuando proceda.</li> <li>Las hojas del tacógrafo de la semana anterior, a fin de comprobar que cumple los requisitos vigentes relativos a la seguridad de los conductores.</li> </ul> </li> <li>- Si es necesario, se reserva el espacio necesario para el transporte de los envíos, contactando con las compañías aéreas, consignatarios de buques, ferrocarriles y empresas colaboradoras del sector, identificando y/o estableciendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las instrucciones del responsable de los costes.</li> <li>Las características de las mercancías.</li> <li>La urgencia de recepción por parte del consignatario.</li> <li>La regularidad y fecha prevista de salida del medio de transporte.</li> </ul> </li> <li>- Se dan instrucciones precisas al responsable de la unidad de transporte sobre las características de la carga asignada, puntos y horarios de recogida, recorrido, remitentes, destinatarios, puntos y horarios de entrega y se le proporciona la documentación correspondiente, verificando que se ajusta a lo establecido por la empresa y por la legislación vigente.</li> <li>- Se controla que la documentación remitida al corresponsal, organismos de control, filial y/o franquicia se corresponde con la mercancía cargada en el medio de transporte.</li> <li>- Se controla que las instrucciones cursadas a los corresponsales, filiales y/o franquicias en los «borderaux», hojas de ruta, etc., son las indicadas por el remitente y/o por la empresa.</li> <li>- Se comprueba que la documentación de tránsito está conforme con la mercancía cargada en el medio de transporte, las rutas y las aduanas de paso y destino: <ul style="list-style-type: none"> <li>T1/T2/T21.</li> <li>T5.</li> <li>T2M.</li> <li>Cuaderno TIR.</li> <li>Cuaderno ATA.</li> <li>Documento Administrativo de Acompañamiento para productos sometidos a Impuestos Especiales.</li> <li>Guía de tránsito para productos sometidos a Impuestos Especiales.</li> <li>Etcétera.</li> </ul> </li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.5 Controlar la calidad del servicio prestado por la empresa, valorando las características del tráfico y líneas abiertas, a fin de potenciarlas y analizando las necesidades de servicio de los clientes para optimizar su satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comprueba que se han efectuado las gestiones aduaneras necesarias para poder expedir el medio de transporte.</li> <li>- Se controla que el vehículo transita por los puntos y/o aduanas de paso establecidos y cumple los horarios previstos.</li> <li>- Se controla la llegada del medio de transporte a los almacenes de las Aduanas, destinatarios, corresponsales, filiales y/o franquicias.</li> <li>- Se identifican las posibles causas de las contingencias producidas, valorando su incidencia en la calidad de los servicios prestados (retrasos en la entrega, deterioro y/o pérdidas de mercancías...) y determinando las responsabilidades personales y/u organizativas para adoptar las soluciones adecuadas en cada caso e informar debidamente a los clientes.</li> <li>- Se realizan las gestiones oportunas para solucionar cualquier contingencia que se haya producido durante el tránsito y que conlleve la retención del vehículo (accidente del vehículo, procediendo, si es necesario, a su sustitución. Avería del vehículo, controlando el tiempo de reparación, dónde se produce ésta y, si fuese necesario, proceder a su sustitución. Autorizaciones de Transportes Especiales. Dificultad en algún control aduanero o de cualquier otro organismo...), transmitiendo correctamente, si procede, las instrucciones al departamento correspondiente.</li> <li>- Se informa a los clientes (remitentes, consignatarios y/o a quien tenga la potestad sobre la mercancía) a través de los procedimientos definidos de la situación de las mercancías y del plazo de entrega previsto.</li> <li>- Se obtiene la información necesaria de los clientes a través de métodos de investigación de mercados para conocer la satisfacción de sus necesidades con la prestación del servicio de transporte contratado.</li> <li>- Se analiza la estructura y características de la red de corresponsales, líneas y sus limitaciones y se compara con las necesidades de los clientes para detectar posibles modificaciones del servicio que se adapten a las demandas de la clientela.</li> <li>- Se valora si la relación calidad/precio es la adecuada a través de procesos de recogida de información de servicios contratados por la empresa y de otros proveedores y se estudia, en su caso, la posibilidad de efectuar algún cambio.</li> <li>- Se calcula la tendencia de la demanda de los clientes para hacer previsiones sobre futuras contrataciones aplicando métodos estadísticos.</li> <li>- Se presentan informes, en tiempo y forma adecuados, cuando sea necesario, que apoyen a la gerencia en la toma de decisiones sobre la selección de corresponsales o franquicias idóneas en cada zona.</li> </ul>

### DOMINIO PROFESIONAL

Información, documentación (naturaleza, tipos y soportes): información sobre la red de corresponsales. Información sobre servicios que contrata la empresa (proveedores). Información comercial. Facturas de proveedores, filiales, corresponsales, franquicias. «Dossiers» del departamento de tráfico. Información sobre previsiones de tráfico. Información sobre recursos humanos y materiales disponibles en la empresa. Red de almacenes (propios o arrendados). Información sobre características de las mercancías a transportar. Información sobre la disponibilidad de carga en cada momento. Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida de cargas. Información sobre clientes, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del Sector. Documentación técnica referida al medio de transporte y al personal de tráfico (autorizaciones, permisos, tarjetas, hojas

de tacógrafo...). Pesos máximos autorizados en cada medio de transporte. Documentación de tránsito de mercancías (T1, T2, T2L, T5, T2M, Cuaderno TIR, Cuaderno ATA...). Normas de seguridad vial aplicables al transporte de viajeros y mercancías.

Medios para el tratamiento de información: equipos: ordenadores personales, puestos de red local y de teleproceso. Programas: entornos de usuario, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de planificación y control de tráfico en el transporte terrestre.

Procesos, métodos y procedimientos: programación de trabajos. Asignación de tareas. Programación de rutas, itinerario y horarios de transporte. Diseño de organigramas de funcionamiento departamental. Sistemas de control documentario. Coordinación con corresponsales, filiales y/o franquicias. Control de situación de vehículos.

Principales resultados del trabajo: mercancía/viajero situada en destino en tiempo y forma acordada. Organización funcional del departamento.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: corresponsales, filiales y franquicias. Personal de tráfico. Clientes. Departamento comercial. Centros de Car-

gas. Empresas subcontratadas. Proveedores. Almacenes. Organismos de control en el transporte de mercancías. Aduanas.

**Unidad de competencia 3: organizar y gestionar el proceso de almacenamiento de los suministros de la empresa y de las mercancías de clientes**

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>3.1 Organizar el espacio físico y el funcionamiento del almacén teniendo en cuenta la eficiencia en el sistema de distribución interna y la normativa de seguridad e higiene.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se identifican los parámetros que hay que tener en cuenta para la organización de los procesos de almacenaje, estructura de espacios y condiciones del almacén.</li> <li>— Se estructuran las zonas del almacén, determinando el acondicionamiento de las mismas de acuerdo con criterios establecidos, características de los productos/materiales y normativa de seguridad e higiene y valorando el espacio, movilidad de manipulación y distribución interna y tiempo.</li> <li>— Se determina el procedimiento de distribución, manipulación y movimiento de los productos en el almacén, de acuerdo con criterios y métodos establecidos por la organización, consiguiendo la optimización del espacio y del tiempo de operación.</li> <li>— Se distribuye el personal a su cargo entre las diferentes secciones, asignando tareas y definiendo directrices genéricas de funcionamiento interno, de manera que se optimice el desarrollo de la actividad.</li> <li>— Se establece un sistema de control documentario del almacén para obtener la información del desarrollo y nivel del sistema de distribución.</li> <li>— La maquinaria y herramientas utilizadas en las operaciones de almacenaje se determinan en función de la reducción que suponen en el tiempo de manipulación y distribución y de las características del almacén y de las mercancías o materiales, teniendo en cuenta el presupuesto establecido.</li> <li>— Se establecen medidas de organización del almacén para ubicar correctamente devoluciones de mercancías de clientes, durante el período necesario, facilitando el normal funcionamiento del almacén.</li> <li>— La información sobre las devoluciones de mercancías en tránsito se trata informáticamente, facilitando las operaciones de gestión y se mantienen actualizadas en todo momento las bases de datos.</li> <li>— Se identifican las innovaciones tecnológicas existentes en el mercado asociadas al manejo de productos o materiales, proponiendo posibles cambios e inversiones que hay que realizar para que aumente la productividad.</li> <li>— Se organiza el proceso de tratamiento de la información utilizando los métodos informáticos apropiados para facilitar el acceso a la información y optimizar el funcionamiento del almacén.</li> </ul>
<p>3.2 Gestionar las existencias en almacén de los suministros utilizados por la empresa, asegurando su aprovisionamiento para evitar roturas de «stock» y aplicando las normas de seguridad e higiene, según los criterios establecidos por la empresa y la legislación vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se realiza un inventario valorado, manual o informáticamente, presentándolo en la forma y plazos establecidos.</li> <li>— Se obtiene el valor correcto de la rotación de suministros identificando los parámetros que intervienen en su cálculo.</li> <li>— Se establecen procedimientos para distribuir los suministros entre los distintos departamentos de la empresa y se verifica cada entrega, controlando el tipo y cantidad de suministro, fecha, departamento y documentación interna según los criterios establecidos.</li> <li>— Se establecen previsiones de existencias en almacén para evitar roturas de «stock».</li> <li>— Se obtiene el valor del «stock» óptimo y mínimo que determina los márgenes de circulación de las existencias en el almacén.</li> <li>— Cuando las existencias de suministros se aproximan al «stock» mínimo establecido, se realizan y/o se dan instrucciones para realizar los pedidos necesarios con suficiente antelación para asegurar el aprovisionamiento en función del nivel de «stock» óptimo determinado.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>3.3 Organizar y controlar la recepción de las mercancías de clientes y su distribución en el almacén, previa a la carga, asegurando su protección física y optimizando el uso de espacios y los tiempos de manipulación y distribución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se controla que el nivel de existencias de suministros en cada momento en el almacén está de acuerdo con los niveles determinados utilizando los métodos establecidos.</li> <li>- Se controla la recepción de las mercancías de clientes, verificando que cada partida y su documentación correspondiente se ajustan a las condiciones contratadas e informando y reflejando en el documento adecuado, si procede, las incidencias que presenten.</li> <li>- Se dan instrucciones sobre la descarga de mercancías y se controla su realización, determinando la forma de manipularlas, los medios adecuados a sus características y la ubicación concreta en el almacén, de modo que se asegure su protección física y se optimice el tiempo de la operación, la operación de carga posterior y la utilización del espacio del almacén.</li> <li>- Se controla la estiba de la mercancía en la zona del almacén prevista, teniendo en cuenta las características de la misma, su destino y la fecha determinada de envío.</li> <li>- Se controla la aplicación de las normas de seguridad e higiene, establecidas por la organización y por la legislación vigente para la manipulación y almacenaje de las mercancías en tránsito.</li> <li>- Se establecen, de acuerdo con los departamentos correspondientes, las características técnicas del envase y del embalaje, valorando: <ul style="list-style-type: none"> <li>Características del producto.</li> <li>Condiciones técnicas del transporte.</li> <li>Operaciones de manipulación que se pueden producir durante el transporte y/o el tránsito.</li> <li>Normas establecidas en el país de expedición, tránsito y/o recepción de las mercancías.</li> </ul> </li> <li>- Se identifica la normativa vigente sobre señalización, rotulación y características del embalaje de acuerdo con las peculiaridades de las mercancías a transportar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Peligrosas.</li> <li>Percederas.</li> <li>Frágiles.</li> <li>Animales vivos.</li> <li>Etcétera.</li> </ul> </li> <li>- Se verifica que los embalajes utilizados en cada expedición son los más adecuados dependiendo de las características de la mercancía y del medio o medios de transporte, de modo que se garantice su protección física.</li> <li>- Se comprueba la correcta rotulación de los bultos y su correspondencia con el albarán de entrega y/o recepción, para facilitar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación del cargador del consignatario.</li> <li>Instrucciones de manipulación, carga, descarga y almacenaje.</li> <li>Características generales de las mercancías.</li> </ul> </li> <li>- En su caso, se controla la correcta colocación en los bultos de las etiquetas que establecen las compañías aéreas y/o cualquier otra información necesaria.</li> </ul>
<p>3.4 Organizar y controlar las operaciones de expedición de las cargas en los medios de transporte establecidos, asegurando que la forma y plazo de distribución y entrega cumplen las condiciones contratadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dan instrucciones con suficiente antelación sobre la carga de mercancías y se controla su realización, determinando su localización en el almacén, las partidas concretas, la forma y medios de manipulación, la unidad de transporte y el destino, de modo que se garantice su protección física y las fechas de expedición, según las instrucciones recibidas.</li> <li>- Se controla que la expedición de mercancías se efectúa dentro de los horarios y rutas previstas según los servicios contratados.</li> <li>- Se controla que el acondicionamiento de la carga se realiza con el mejor aprovechamiento del medio de transporte, valorando previamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lá estiba y el anclaje de la mercancía para protegerla durante su transporte.</li> <li>Si la mercancía permite su apilamiento.</li> <li>La seguridad vial durante el viaje.</li> </ul> </li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
	<p>Possible toma de muestras e inspecciones de los organismos de control u otras. Volumen de la mercancía. Pesos máximos autorizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se controla la consolidación y/o desconsolidación de los «containers» y, si procede, el transbordo de las mercancías y su estado.</li> <li>- Se controla que la documentación correspondiente a la expedición de las mercancías se ajusta a lo establecido por la empresa y por la legislación vigente.</li> <li>- Se efectúan las reservas/objeciones pertinentes sobre las incidencias que se hayan producido o aparecido en las operaciones de carga y descarga de las mercancías, notificando las mismas al departamento correspondiente.</li> <li>- Se informa al departamento de tráfico de la situación de las mismas y si se han producido incidencias.</li> <li>- Se controla la aplicación de las normas de seguridad e higiene, establecidas por la empresa y/o por la legislación vigente, en las operaciones de carga y expedición de mercancías.</li> </ul>

### DOMINIO PROFESIONAL

Información, documentación (naturaleza, tipos, soportes): información técnica del producto. Información sobre sistemas de manipulación de cargas existentes en el mercado. Inventarios de mercancías, listado de huecos de almacén, facturas, listado ABC de mercancías, órdenes de pedidos, albarán de entrada y de salida. Normativa de seguridad e higiene. Normativa sobre envases y embalajes de mercancías. Normativa sobre señalización-rotulación de embalajes. Fichas de almacén. Cargas contratadas.

Medios para el tratamiento de la información: equipos: ordenadores personales, puestos de red local y de teleproceso. Programas: entornos de usuario, programas de organización y gestión de almacenes.

Procesos, métodos y procedimientos: proceso de control del almacenamiento de las mercancías en las dis-

tintas fases de recepción, colocación y expedición. Métodos de valoración de existencias y cálculo de «stock» óptimo y mínimo. Procesos informáticos de tratamiento de la información. Control de estiba de mercancías. Control de acondicionamiento y manipulación de cargas. Control de consolidación y desconsolidación de «containers».

Principales resultados del trabajo: mercancías almacenadas de acuerdo con sus características técnicas y naturaleza y en lugar adecuado según la normativa de seguridad e higiene. Mercancía/suministros distribuida en forma y plazos establecidos. Inventarios valorados de suministros.

Personas y/o organizaciones destinatarias del servicio: Jefes de almacén, Jefe de Logística, Departamento de Compras. Departamento de tráfico. Departamento comercial. Clientes. Proveedores.

### Unidad de competencia 4: realizar la comercialización de los distintos servicios de transporte de mercancías y viajeros

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>4.1 Realizar estudios comerciales que detecten oportunidades de ampliación y mejora del servicio de transporte, de acuerdo con criterios y objetivos establecidos por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifican las variables macro/microeconómicas y comerciales que afectan a los objetivos del estudio comercial.</li> <li>- Se identifican y seleccionan las fuentes de información más fiables que proporcionan datos representativos del objeto de estudio.</li> <li>- Se seleccionan aquellas técnicas de recogida de información de las fuentes que dentro del presupuesto asignado proporcionan las mayores ventajas y la información más fiable y representativa.</li> <li>- Se organiza la correcta recogida de datos de las fuentes primarias, definiendo la muestra representativa del universo que hay que estudiar, seleccionando a los encuestadores idóneos y transmitiendo las pautas de actuación a los mismos, a través de procedimientos establecidos.</li> <li>- Se evalúa el tiempo necesario y el coste económico de la obtención de los datos para conocer si el desarrollo del trabajo está dentro de los márgenes establecidos.</li> <li>- Se controla la correcta recogida de datos, verificando que se desarrolla dentro del contexto establecido y de los plazos fijados.</li> <li>- Se aplican, utilizando medios convencionales o informáticos, los estadísticos necesarios para interpretar la información recogida y extraer conclusiones.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>4.2 Informar y asesorar adecuadamente al cliente sobre los servicios de transporte ofertados por la empresa, atendiendo a sus necesidades y recursos, de acuerdo con los planes de actuación y los objetivos comerciales establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se presentan las conclusiones obtenidas de forma estructurada, ordenada, homogénea y que suponga una fácil interpretación, a través de un informe.</li> <li>- Se identifican las necesidades del cliente sobre el servicio de transporte de mercancías y/o viajeros para ajustar su demanda al servicio que le puede prestar la empresa.</li> <li>- Se registran en el soporte predeterminado por la empresa, los datos del solicitante que se consideran de interés y su petición de información, confeccionando de esta manera una base estadística que sirva para actuaciones futuras en la satisfacción de las necesidades de los clientes.</li> <li>- Se utilizan de forma eficiente los soportes informáticos y los medios de comunicación que permiten acceder a toda la información necesaria.</li> <li>- Se calculan y determinan correctamente las tarifas y precios del servicio de transporte adecuado a la demanda específica del cliente, comparando y considerando las características de los distintos servicios de transporte.</li> <li>- Se informa al cliente de las disponibilidades existentes, aconsejándole el servicio de transporte que mejor satisface sus necesidades y explicando con claridad las ventajas e inconvenientes de la operación de transporte.</li> <li>- Se utilizan con naturalidad y eficacia técnicas de comunicación y de venta, prestando un servicio de calidad con el fin de conseguir la satisfacción del cliente y generar su confianza.</li> <li>- Se efectúa un seguimiento del cliente encaminado a lograr la venta del servicio.</li> </ul>
<p>4.3 Elaborar y organizar el plan de acción en la operación de venta del servicio, de acuerdo con los objetivos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se definen y estructuran todos los parámetros que se consideran relevantes para la consecución de los objetivos que afectan en alguna medida a las ventas y se establecen las líneas de acción adecuadas, configurando el plan.</li> <li>- El plan de acción es flexible en el grado que permita introducir cambios para mejorar la actuación.</li> <li>- Se organizan y programan rutas o visitas propias y, en su caso, del equipo de ventas, con criterios de eliminación de tiempos muertos y optimización de recursos.</li> <li>- Se transmite a los vendedores, a través de procedimientos adecuados, el plan de acción, explicando claramente los objetivos generales y los específicos de cada vendedor.</li> </ul>
<p>4.4 Programar y/o impartir la formación y el perfeccionamiento del equipo de ventas de acuerdo con especificaciones recibidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se selecciona el material didáctico idóneo que se utilizará en el desarrollo de la formación, en función de las actividades que se van a realizar y del presupuesto establecido.</li> <li>- Se detectan puntos de perfeccionamiento en las actuaciones del equipo de ventas para determinar las líneas base sobre las que deben definirse el plan de formación.</li> <li>- Se determinan los conocimientos y actitudes que deben enseñarse, relacionado con las técnicas de venta y su aplicación a los productos de la empresa.</li> <li>- Se selecciona el lugar donde debe impartirse la formación en función del número de asistentes, valorando el acondicionamiento del espacio con los medios materiales necesarios para impartir el plan formativo previamente definido.</li> <li>- Se diseña un soporte que permita la recogida de la información sobre la valoración del aprovechamiento de la formación recibida por los vendedores.</li> <li>- Se establecen periódicamente programas de motivación para el equipo de vendedores que impulsen la acción de ventas.</li> <li>- Se determina el método de enseñanza-aprendizaje más adecuado en función de las características del equipo y de los objetivos establecidos.</li> <li>- La formación se desarrolla en función de los objetivos establecidos, aplicando los métodos adecuados previamente definidos y dentro del tiempo y forma acordados.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>4.5 Intervenir en el proceso de negociación de la venta, cerrando aspectos de la operación que requieren decisiones de acuerdo con la responsabilidad asignada para llegar a establecer una relación comercial en las mejores condiciones, aplicando las técnicas de negociación adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizan gestiones de precontacto para sondear la capacidad de solvencia del cliente potencial y obtener la información necesaria para el desarrollo óptimo del proceso de negociación.</li> <li>- Se planifica, cuando proceda, previamente la presentación del servicio y negociación de la venta de manera que se cubran todos los puntos importantes, se gane tiempo, se controle la entrevista, se evite la ambigüedad y se determine el momento del cierre.</li> <li>- La amabilidad, aspecto personal y corrección se tienen en cuenta para transmitir la mejor imagen de la empresa y generar un entorno de empatía.</li> <li>- En aquellas situaciones/operaciones que requieren su intervención en la negociación de las condiciones que regularán la prestación del servicio (precio, medio, seguros, documentación, tiempo, cantidad y otros), la comunicación es bidireccional y se aplican las técnicas adecuadas al tipo de cliente y situación comercial.</li> <li>- Se resuelven satisfactoriamente las dudas, confusiones y objeciones que han surgido en el cliente en el desarrollo de las negociaciones promoviendo las relaciones futuras.</li> </ul>
<p>4.6 Organizar la campaña publicitaria de acuerdo con los objetivos definidos y controlar la eficacia de la acción desarrollada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifican los objetivos de la campaña publicitaria para la organización adecuada de la actividad.</li> <li>- La organización del plan está perfectamente estructurada y programada y las actuaciones se ajustan en tiempo y forma a los planes establecidos.</li> <li>- Se controla la correcta aparición, con la frecuencia y tiempo contratados, de los elementos publicitarios en los distintos medios.</li> <li>- Se diseñan, en su caso, diferentes tests y encuestas basados en el recuerdo de la publicidad (test de asociación de ideas entre un producto y una o varias marcas. Test de asociación de ideas entre un tipo de producto y un tema publicitario. Test de identificación de la marca y otros) para recoger la información necesaria y evaluar la eficacia de la acción publicitaria.</li> <li>- Se dan instrucciones a los encuestadores sobre procedimientos y población objetivo que faciliten el desarrollo del trabajo de campo, cuando es necesario.</li> <li>- Se obtienen, en el momento adecuado, las desviaciones comparando los logros con los objetivos perseguidos por la acción publicitaria en relación principalmente al público objetivo y volumen de ventas, para adoptar medidas eficaces de corrección.</li> <li>- Se adoptan soluciones, de acuerdo con la responsabilidad asignada, cuando se detecta cualquier anomalía en la ejecución de la campaña publicitaria.</li> <li>- Se obtiene información sobre la rentabilidad que ha supuesto la ejecución de la campaña a través del cálculo de los ratios adecuados (coste/número de unidades vendidas).</li> <li>- Se presenta en tiempo y forma la valoración de la acción publicitaria para adoptar, cuando proceda, medidas correctoras.</li> </ul>
<p>4.7 Controlar el desarrollo y evolución de las actuaciones del equipo de ventas, para optimizar la actividad y alcanzar los objetivos previstos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se organiza el proceso de control del desarrollo de la actuación del equipo de venta, definiendo métodos para detectar rápidamente cualquier anomalía.</li> <li>- Se verifica el correcto cumplimiento de los términos del contrato de prestación del servicio.</li> <li>- Se valora en términos de costes la incidencia en la prestación del servicio y se analizan las medidas que solucionen la situación favorablemente.</li> <li>- Se contacta, si es necesario, con el cliente, exponiéndole la anomalía y negociando condiciones que satisfagan a ambas partes.</li> <li>- Se obtiene información periódica sobre la eficacia del vendedor respecto a los objetivos previstos en función de las ventas y tipo de canal de distribución, a través de los procedimientos establecidos.</li> <li>- Se detectan en el momento adecuado problemas, oportunidades, puntos fuertes y débiles a partir del análisis de los informes presentados periódicamente por los vendedores.</li> <li>- Se realiza una balance cuantitativo y cualitativo de la actividad de la venta, comparando correctamente las realizaciones y previsiones y proponiendo acciones correctoras cuando las desviaciones no están dentro del margen aceptable.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se obtiene periódicamente información precisa sobre la situación y rentabilidad de las ventas a través del cálculo de ratios específicos (objetivos/realización, número pedidos/número de visitas, ventas por producto/zona/cliente, gastos/ventas), para adoptar, en su caso, medidas correctoras.</li> <li>— Se detecta si el problema de la desviación tiene su origen en el plan de «marketing» o en el equipo de ventas, a través de procedimientos establecidos.</li> <li>— Se resuelve la reclamación cuando supera la responsabilidad del equipo de ventas, siempre con el consentimiento y conformidad del cliente, teniendo en cuenta la política establecida por la empresa y la satisfacción de ambas partes.</li> </ul>

### DOMINIO PROFESIONAL

Información, documentación (naturaleza, tipos y soportes): estudios de mercado sobre el sector de transporte de mercancías y viajeros, tarifas, actuaciones de la competencia. Plan de «marketing». Listado ABC de venta. «Rapport» de visitas. Fichas de clientes. Información técnica y de uso del servicio de transporte que se comercializa. Quejas y/o reclamaciones de clientes. Nuevas tecnologías que surgen relacionadas con el servicio de transporte a comercializar. «Ranking» de servicios. Informes del personal comercial. Información sobre acciones publicitarias y promocionales propias y de la competencia. Acciones de «marketing» históricas. Argumentarios de venta.

Medios para el tratamiento de información: equipos: ordenadores personales, puestos de red local y de tele-proceso. Programas: entornos de usuario, programas de estadística, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas de edición.

Procesos, métodos, procedimientos: identificación de necesidades de los clientes. Negociación de condiciones de venta. Sistematización y procesamiento de la información. Motivación y formación aplicados al equipo de ventas. Control de la comercialización del servicio.

Principales resultados del trabajo: comercialización del servicio de transporte de mercancías y viajeros. Organización y control de las actuaciones del equipo de ventas en empresas de transporte. Estudios comerciales.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: personal administrativo. Director comercial. Personal comercial. Departamento de «Marketing». Almacén. Clientes (empresas industriales y comerciales, agencias de viajes).

## 2.2 Evolución de la competencia profesional.

### 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.

Las innovaciones tecnológicas con mayores posibilidades de expandirse son las relacionadas con la gestión, el acceso a la información y las vinculadas directamente con la seguridad de personas, medios y mercancías.

En relación con la futura configuración desde la perspectiva microeconómica, se espera un proceso de concentración que disminuirá la atomización empresarial a través de la asociación de pequeñas empresas.

El crecimiento económico conlleva un mayor número de transacciones tanto nacionales como internacionales y, por consiguiente una elevación de los tráficós, que se traducen en un aumento de la demanda dentro del sector transportes. En este contexto está prevista la expansión de cadenas de logística, para aprovisionamiento, comercialización y distribución, lo que supondrá

el desarrollo de los servicios EDI (Intercambio Electrónico de Datos).

La liberalización que supone la entrada en vigor de gran parte de la normativa que afecta al transporte en cualquiera de sus modalidades, conducirá a una nueva configuración del sector en Europa, lo que propiciará la liberalización de precios en los vuelos comerciales, e incremento de los intercambios de mercancías y viajeros y las variaciones en las estructuras de los centros de almacenamiento y distribución de cargas.

La adaptación a la política europea de medio ambiente provocará fuertes inversiones encaminadas tanto a la renovación del parque de vehículos como a la de los distintos materiales, elementos o piezas asociados a ellos.

Se presenta como bastante probable la creación a nivel europeo de centros de transporte y centros integrados de mercancías.

### 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.

El transporte requiere la gestión de una serie de documentos complejos como solicitudes de reserva, aviso de despacho, certificado de origen, notificación de embarque, declaración de aduanas, certificado de seguro, etc., trámites que si se realizan a través del EDI (Intercambio Electrónico de Datos) y de otros sistemas electrónicos permitirán la optimización de las acciones en este sentido y requerirán las consiguientes adaptaciones profesionales.

Se prevé la desaparición de gran parte de las agencias de aduanas, de las que un porcentaje no muy elevado se convertirá en empresas dedicadas a la logística.

Se prevé una mayor atención a las actividades comerciales en las empresas del transporte dado el progresivo incremento de la competencia existente entre las mismas.

En la modalidad de transporte terrestre, se presentan actividades emergentes de los responsables de tráfico y estación, en la realización de actuaciones de control, organización y seguridad del servicio.

### 2.2.3 Cambios en la formación.

La logística es una función clave en la vida de las empresas. La evolución y los profundos cambios surgidos en la logística de materiales, tales como nuevas técnicas de planificación integrada, sistemas para gestión de almacenes, planificación y control de flotas de transporte y la comunicación y transmisión de datos (EDI), requieren formar específicamente a mandos intermedios en la gestión y organización de recursos humanos y materiales disponibles en el proceso de transporte y distribución comercial.



Se requiere un incremento de la formación destinada a la adquisición de capacidades para interpretar el contenido de la normativa que regula las políticas de transporte nacionales y comunitarias y que producirá repercusiones posteriores a la gestión.

En relación con el previsto incremento del transporte multimodal se prevé un desarrollo formativo en esta línea.

Los cambios tecnológicos inspirarán la formación en los aspectos informáticos y de seguridad relacionados con el sector del transporte.

### 2.3 Posición en el proceso productivo.

#### 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo:

Esta figura ejercerá su actividad en el sector del transporte en las áreas de planificación, administración y comercialización del servicio.

Los subsectores en los que puede desarrollar su actividad son:

Transporte de viajeros y mercancías: terrestre, marítimo, aéreo y multimodal en las actividades de administración y comercialización terrestre en la actividad de planificación.

Actividades auxiliares del transporte: agencias de viaje, agencias de transporte, transitarios y almacenistas-distribuidores.

Industriales y comerciales: ejerciendo las actividades complementarias de gestión del transporte.

Sus funciones en el puesto de trabajo están afectadas considerablemente por la informatización de las tareas administrativas y de gestión.

Sus funciones están ligadas a cambios tecnológicos en los medios y control de la información de transporte y modificaciones reglamentarias que afectan a su actividad.

#### 2.3.2 Entorno funcional y tecnológico:

Esta figura profesional se ubica fundamentalmente en las funciones: de organización y planificación del servicio y las operaciones, administración y comercialización.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos pertenecen al ámbito de comercio, administración y gestión, en el sector servicios del transporte, y se encuentran ligadas directamente a:

Procesos de gestión administrativa del transporte: elaboración de documentos específicos del transporte, relacionados con el tráfico, tránsito internacional y nacional de mercancías y viajeros. Obtención de información del sector aplicando métodos de recogida y tratamiento de información. Interpretación de la normativa que regula el sector transportes.

Procesos de atención-negociación: técnicas de comunicación y negociación. Elaboración de planes de negociación y resolución de reclamaciones de clientes.

Procesos de planificación y control de las operaciones terrestres: medios y recursos humanos de transporte. Redes y seguridad vial. Equipos e instalaciones para el transporte. Técnicas de programación de actividades.

Organización del trabajo: estructura del sector y de las empresas. Proceso de prestación del servicio. Función del departamento de explotación. Métodos de trabajo y estudio de tiempos aplicables al transporte. Métodos de descripción de puestos de trabajo. Infraestructura del transporte.

Procesos de comercialización: organización y control de acciones publicitarias. Organización de la fuerza de ventas. Control de resultados del equipo de ventas. Técnicas de «marketing».

Proceso de logística comercial: organización de almacenes. Gestión de existencias. Sistemas de distribución nacional e internacional de mercancías.

Procesos de tratamiento de la información: programas integrados de gestión comercial y específicos de gestión de almacenes. Tratamiento de textos. Hojas de cálculo. Bases de datos estadísticos.

Normativa de seguridad e higiene: distribución de zonas en el almacén. Ubicación de mercancías en el almacén. Gestión de los medios de transporte.

Control de calidad del servicio: satisfacción del cliente en sus demandas de servicios de transporte. Métodos estadísticos de valoración del nivel de servicio prestado a los clientes.

Ocupaciones o puestos de trabajo tipo más relevantes.

Con fines de orientación profesional se enumeran a continuación las ocupaciones y puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título:

Jefe de tráfico o Jefe de circulación, transitarios, agente comercial, consignatario marítimo, Jefe de administración en transporte terrestre, aéreo, marítimo y/o multimodal, Jefe de almacén, Inspector (transporte de viajeros por carretera).

## 3. Enseñanzas mínimas

### 3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.

Organizar recursos humanos y materiales asociados a la explotación del servicio de transporte, asignando tareas, horarios, rutas y coordinando las actividades del personal con los distintos centros de cargas y agencias de gestión de la explotación y aplicando en el proceso la normativa vigente en transporte terrestre.

Relacionar los procesos de transporte de mercancías y viajeros efectuados en la práctica habitual de comercio, en sus distintas modalidades de terrestre, aéreo, marítimo y multimodal, con la normativa que regula estas operaciones tanto en el entorno nacional como internacional.

Definir los procedimientos de recogida de información para estudios comerciales relacionados con el sector analizando la información recibida y obteniendo las conclusiones aplicables a una posterior comercialización de servicios de transporte.

Operar con programas informáticos en la realización de tareas de gestión y administración de las operaciones de transporte y organización de la explotación de la flota de vehículos en transporte terrestre.

Utilizar técnicas de comunicación para transmitir y recibir información en el desempeño de tareas de atención y asesoramiento a clientes y usuarios y en la coordinación y colaboración con otros departamentos de la empresa y del sector utilizando la terminología y simbología específica del transporte.

Utilizar las técnicas de negociación en la venta de servicios de transporte adaptadas a la tipología de los posibles clientes, situación del mercado y criterios establecidos.

Identificar y elaborar la documentación exigida oficialmente para la gestión administrativa de las operaciones de transporte nacional e internacional, realizando los trámites oficiales oportunos y controlando el cumplimiento de las condiciones contratadas y de la normativa vigente.

Analizar los diferentes procesos de almacenaje de suministros y mercancías de posibles clientes, programando el funcionamiento del almacén y gestionando

tanto existencias como entradas y salidas de acuerdo con criterios establecidos y con la normativa de seguridad e higiene.

Expresarse de forma correcta en el idioma requerido, en relaciones comerciales con clientes y/o proveedores internacionales e interpretar información en lengua extranjera relativa al sector transporte.

Interpretar el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona la actividad productiva, iden-

tificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones en el entorno de trabajo, así como los mecanismos de inserción laboral.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión, que le permita el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.

### 3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia.

#### Módulo profesional 1: gestión administrativa del transporte

Asociado a la unidad de competencia 1: realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>1.1 Analizar la documentación exigida por la legislación vigente para los medios de transporte y el personal de tráfico y los procedimientos establecidos para su gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar y analizar la reglamentación que regula la utilización de los medios de transporte en sus distintas modalidades.</li> <li>— Explicar los requisitos administrativos necesarios para los medios de transporte de mercancías peligrosas.</li> <li>— Precisar los permisos requeridos para:               <ul style="list-style-type: none"> <li>La circulación de medios de transporte terrestre.</li> <li>La navegación de medios de transporte marítimo.</li> </ul>               y explicar su función y los procedimientos relativos a su gestión, identificando el organismo correspondiente que los expide.             </li> <li>— Precisar los permisos exigidos al personal de tráfico terrestre y marítimo, identificando los organismos que los expiden y sus plazos de renovación.</li> <li>— Dado un determinado medio de transporte terrestre o marítimo convenientemente caracterizado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la documentación requerida para la circulación o navegación del mismo y los organismos que lo tramitan.</li> <li>Cumplimentar las solicitudes para la expedición y renovación de la documentación exigida.</li> <li>Describir los procedimientos administrativos para su gestión.</li> </ul> </li> </ul>
<p>1.2 Analizar y aplicar procedimientos administrativos relativos a la contratación y facturación de cargas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar y analizar la normativa que regula la contratación de cargas en las distintas modalidades de transporte.</li> <li>— Analizar el flujo de información-documentación generado por la contratación de cargas en empresas de transporte tipo.</li> <li>— Explicar las cláusulas habituales en los contratos de servicios en las distintas modalidades de transporte, precisando las que son prescriptivas.</li> <li>— Explicar el sistema de tarifas de referencia en el transporte por carretera.</li> <li>— Explicar el sistema de tarificación del transporte por ferrocarril.</li> <li>— Explicar los factores que determinan el precio del transporte marítimo y describir las modalidades de fletes.</li> <li>— Identificar y describir los tipos básicos de tarifas en el transporte aéreo.</li> <li>— Identificar los tributos que gravan los servicios de transporte en sus distintas modalidades y los tipos impositivos aplicables en cada caso.</li> <li>— En un supuesto en el que se proporciona información sobre una operación de transporte terrestre convenientemente caracterizada:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar justificadamente la modalidad de contrato adecuada.</li> <li>Cumplimentar el modelo de contrato correspondiente.</li> <li>Precisar la documentación que debe acompañar a la carga.</li> <li>Realizar la facturación correspondiente, aplicando correctamente las tarifas, descuentos e impuestos.</li> </ul> </li> </ul>
<p>1.3 Analizar las variables que determinan el seguro de los medios de transporte y las actuaciones derivadas de su aplicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar y explicar las normas fundamentales que regulan el seguro de los medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo.</li> <li>— Describir los elementos reales y formales que caracterizan los contratos de seguro de los medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo.</li> <li>— Identificar los tipos de pólizas más utilizadas en el seguro de medios de transporte en sus distintas modalidades y explicar la cobertura de riesgos que incluyen.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>1.4 Analizar las variables que determinan los costes de explotación en empresas de transporte y aplicar métodos para su cálculo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir los procedimientos de contratación de seguros de medios de transporte en sus distintas modalidades y de declaración-liquidación de los siniestros asegurados.</li> <li>- Explicar los parámetros más relevantes que se deben considerar en la selección de un seguro de medios de transporte terrestre.</li> <li>- Precisar las variables que determinan el coste de la contratación de pólizas de seguros de medios de transporte terrestre.</li> <li>- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre un medio de transporte terrestre, el tipo de servicio que cubre y distintas coberturas de riesgos relacionadas con sus primas correspondientes:        Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos más apropiada.        Describir las cláusulas que debe incluir la póliza resultante.        Calcular correctamente la prima.</li> <li>- Clasificar según su naturaleza los costes de explotación en empresas de transporte tipo y evaluar la importancia relativa de cada uno.</li> <li>- Identificar los centros de costes en empresas de transporte tipo y explicar el tipo de coste que generan.</li> <li>- Relacionar los soportes documentales internos y externos, utilizados habitualmente en empresas de transporte tipo, con la clase de coste sobre el que proporcionan información.</li> <li>- Explicar los métodos para determinar la amortización técnica del parque móvil, utilizados habitualmente en empresas de transporte terrestre y marítimo.</li> <li>- Interpretar la normativa fiscal que regula la amortización del inmovilizado en el sector del transporte y precisar su aplicación en dicho sector por carretera.</li> <li>- Explicar la normativa que regula las provisiones para grandes reparaciones en los sectores de transporte marítimo y aéreo.</li> <li>- Explicar los parámetros que determinan la formación de costes en operaciones de transporte tipo.</li> <li>- Analizar los principales métodos de imputación de costes fijos, precisando sus implicaciones en el cálculo de costes de operaciones de transporte tipo.</li> <li>- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre los costes fijos de una empresa de transporte por carretera y sus correspondientes coeficientes de imputación, los costes generados en una línea regular determinada y los servicios realizados en la misma, para un periodo de tiempo dado:        Calcular los costes fijos imputables a la línea de transporte, aplicando los coeficientes adecuados.        Calcular los costes totales de la línea de transporte correspondientes al período dado.        Calcular los costes por unidad de servicio.</li> <li>- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre los costes fijos de una empresa de transporte de viajeros por carretera y la estimación de la demanda y de los costes variables imputables de una nueva línea regular prevista, calcular el precio técnico por unidad de servicio para alcanzar el umbral de rentabilidad.</li> </ul>
<p>1.5 Aplicar procedimientos para el tratamiento de información relevante en la gestión de empresas de transporte, utilizando aplicaciones informáticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los organismos públicos y privados que proporcionan información económica y legal relativa al sector del transporte y describir los procedimientos para su obtención.</li> <li>- Clasificar, según su naturaleza, la información proporcionada por los organismos públicos y privados identificados.</li> <li>- Explicar la estructura de los registros tipo de los archivos de:        Clientes.        Proveedores.        Corresponsales.        Filiales.        Franquicias.        Personal de tráfico.        Medios de transporte.        Líneas regulares.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>en función de la información que deben recoger en empresas de transporte por carretera.</p> <p>— En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre operaciones habituales en empresas de transporte terrestre:</p> <p>Realizar altas-bajas y modificaciones en los archivos de clientes, corresponsales y medios de transporte.  Realizar la facturación de las operaciones propuestas.  Actualizar los archivos de clientes y corresponsales con la información generada por las operaciones propuestas.  Utilizar las aplicaciones informáticas adecuadas.</p>

### CONTENIDOS BASICOS (duración 105 horas)

#### El sector transporte:

Entorno y estructura del sector.  
Indicadores macro y micro-económicos del sector.  
Clases de transporte: viajeros y mercancías.  
Actividades auxiliares: agencias, almacenes-distribuidores, transitarios.  
Organismos que regulan la actividad del transporte.

Legislación reguladora de la actividad en el sector del transporte en sus distintas modalidades:

Marco legal del transporte terrestre.  
Aspectos jurídicos del transporte multimodal.  
Principales leyes y convenciones que regulan el transporte aéreo.  
Convenios y principales disposiciones que regulan el tráfico marítimo.

Normativa fiscal aplicable al inmovilizado en el sector del transporte:

Normas para la amortización del inmovilizado de las empresas de transporte.  
Normas sobre provisiones para grandes reparaciones en el sector marítimo y aéreo.  
Efectos de las normas fiscales sobre provisiones y amortizaciones en el resultado de la empresa.  
IVA e inmovilizado.

La contratación de servicios de transporte:

Proceso de formación y ejecución del contrato.  
Tipología y marco jurídico.

#### El seguro de los medios de transporte:

Pólizas tipo.  
Obligaciones de las partes.  
Riesgos asegurados y no asegurados.  
Procedimientos de contratación.  
Procedimientos de declaración-liquidación de siniestros.

#### Facturación de servicios de transporte:

Sistemas de tarificación en las distintas modalidades de transporte.  
Derechos del transportista en caso de impago.  
Descuentos y bonificaciones.  
IVA aplicable a los servicios de transporte.  
Cálculos en la facturación.

#### Análisis de costes de explotación en las empresas de transporte:

Centros de costes en empresas de transporte.  
Gastos de explotación según su naturaleza.  
Costes fijos y variables.  
Costes directos e indirectos.  
Amortización técnica de los medios de transporte.

#### Tratamiento de la información en empresas de transporte:

Sistemas de archivo.  
Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa de empresas de transporte.

#### Elementos de Derecho mercantil.

### Módulo profesional 2: gestión administrativa del comercio internacional

Asociado a la unidad de competencia 1: realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.1 Analizar los procedimientos administrativos relativos al tránsito internacional de mercancías.</p>	<p>— Explicar las diferencias esenciales entre la tramitación de una importación o exportación y una introducción o expedición.  — Identificar y explicar las principales barreras existentes al comercio internacional.  — Identificar e interpretar la normativa internacional que regula la documentación para la gestión de operaciones de comercio internacional.  — Identificar los organismos que intervienen en la gestión de la compraventa internacional y describir la documentación o certificaciones que expiden.  — Describir la documentación básica para llevar a cabo una operación de exportación en el régimen general y el organismo que facilita esos documentos.  — Explicar los aspectos más relevantes relativos al procedimiento y tramitación de las exportaciones en los regímenes específicos.</p>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.2 Elaborar la documentación necesaria para la gestión de las operaciones de importación y exportación e introducción y expedición de mercancías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Explicar la función del DUA (Documento Unico Aduanero) y la cumplimentación del mismo.</li> <li>— Explicar la regulación de las importaciones en el régimen general y sus consecuencias en la tramitación de la documentación correspondiente.</li> <li>— Describir la documentación correspondiente a los regímenes específicos de importación y los procedimientos para su tramitación.</li> <li>— A partir de un supuesto contrato de compraventa internacional de mercancías: Identificar la normativa en materia de gestión y documentación administrativa aplicable al supuesto. Definir las gestiones y documentación necesarias y los organismos implicados.</li> <li>— Identificar e interpretar las cláusulas que normalmente se utilizan en los contratos de compraventa internacional.</li> <li>— Interpretar la normativa internacional aplicable para la cumplimentación de los documentos necesarios en las operaciones de compraventa internacional.</li> <li>— Explicar la estructura del arancel de aduanas y los procedimientos para su gestión.</li> <li>— Reconocer los modelos documentales asociados a certificados de origen, licencias de exportación y toda la documentación relacionada con un pedido y explicar su función.</li> <li>— A partir de una determinada operación de compraventa internacional convenientemente caracterizada: Identificar la documentación necesaria para la gestión. Codificar las mercancías objeto de la operación en su partida arancelaria. Calcular los impuestos y/o gravámenes a los que está sometida la operación. Cumplimentar los documentos requeridos para la gestión de la operación, realizando los cálculos oportunos, de acuerdo con la normativa que los regula. Elaborar el contrato de la compraventa.</li> </ul>
<p>2.3 Analizar las variables que determinan el seguro de una mercancía en operaciones de comercio internacional y las actuaciones derivadas de su aplicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir los elementos reales y formales que deben caracterizar un contrato de seguro en el tránsito internacional de mercancías.</li> <li>— Identificar y definir los tipos de pólizas de seguro más importantes utilizadas en el comercio internacional.</li> <li>— Identificar y explicar la cobertura de las cláusulas que se incluyen normalmente en las pólizas de seguro de cada modalidad de transporte y citar algunas cláusulas complementarias que se puedan incluir.</li> <li>— Explicar las variables relevantes para la selección de seguros en el tránsito internacional de mercancías y su relación.</li> <li>— Describir los procedimientos de contratación de seguros en operaciones de comercio internacional y de declaración-liquidación de siniestros asegurados.</li> <li>— A partir de la definición de una operación de compraventa internacional de mercancías: Identificar posibles riesgos en el transporte y en los demás aspectos de la operación. Deducir el posible clausulado de la póliza de seguros.</li> <li>— A partir de dos pólizas de seguro con distintos tipos de cobertura en determinados aspectos reflejados en su clausulado y con distinto importe de la prima, relativas a una operación de comercio internacional convenientemente caracterizada: Interpretar el clausulado y extraer conclusiones respecto a la cobertura de cada póliza. Deducir la más idónea para la operación, valorando todos los parámetros que definen a cada una.</li> <li>— Dado un supuesto convenientemente caracterizado de tránsito internacional de una mercancía peligrosa: Analizar la legislación vigente aplicable al caso. Determinar la protección jurídica necesaria.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.4 Definir y utilizar sistemas para el tratamiento de la información-documentación relativas a las operaciones de comercio internacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de un supuesto de incidencias aparecidas en una operación de tránsito internacional no cubiertas por una póliza de seguros: Identificar e interpretar la normativa aplicable. Identificar la documentación necesaria para gestionar la solución de dicha incidencia. Deducir la solución más idónea y describir el procedimiento que se debe seguir.</li> <li>- Describir las principales fuentes y canales de información utilizados en las empresas para la obtención de una base documental que apoye y suministre datos a las distintas operaciones de comercio internacional.</li> <li>- Definir las técnicas de archivo más utilizadas en la organización de la información y documentación que se genera en la actividad comercial internacional.</li> <li>- A partir de unos datos relativos a distintas operaciones de comercio internacional: Confeccionar el fichero maestro de clientes y/o proveedores, seleccionando y estructurando la información relevante de cada operación y utilizando la aplicación informática correspondiente. Aplicar el paquete integrado de gestión administrativa para obtener la documentación necesaria.</li> </ul>

### CONTENIDOS BASICOS (duración 110 horas)

El origen de las mercancías: normativa y documentación.

Régimen general.  
Intercambios intracomunitarios.  
Relaciones preferenciales.

El tránsito aduanero:

Sistemas de tránsito: bases comunes, regulación e implicaciones.

Documento Unico Aduanero (DUA).

El Arancel de Aduanas:

La Nomenclatura Combinada.  
El TARIC.  
El valor de las mercancías en aduana.  
Excepciones a la aplicación.

Elaboración de contrato de compraventa internacional:

Reglas que rigen la forma del contrato de compraventa internacional.  
Clausulado.

Régimen administrativo y comercial de las operaciones de importación y exportación, introducción y expedición:

Procedimientos y gestiones en las transacciones con terceros países.

Régimen de libertad comercial.  
Régimen de autorización administrativa.

Contingentes arancelarios y límites máximos arancelarios en la importación.

Documentación básica para una importación y exportación.

Régimenes específicos.

Régimen de Islas Canarias, Ceuta y Melilla.  
Procedimientos y gestiones de los intercambios intracomunitarios.

El seguro en el tránsito internacional de mercancías:

Normativa legal.  
Riesgos asegurable.  
Tipos de pólizas de seguro.

Los tributos de aduanas:

Tipos de tributos.  
Cálculo de la cuota tributaria.

### Módulo profesional 3: organización del servicio de transporte terrestre

Asociado a la unidad de competencia 2: organizar, planificar y gestionar el tráfico/explotación en las empresas de transporte terrestre

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.1 Analizar el sector y la estructura organizativa funcional y productiva de las empresas de transporte terrestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar las características e identificar los datos básicos del sector de transporte terrestre: estructura empresarial, tipos de empresas, PIB, población ocupada y parque móvil de vehículos.</li> <li>- Describir las áreas funcionales de una empresa tipo del transporte terrestre y la relación funcional entre las mismas.</li> <li>- Distinguir las diferentes empresas de transporte según el tipo de servicio, de actividades y de magnitud relacionándolas con los factores económicos de productividad, costes y competitividad.</li> <li>- Describir el proceso de prestación de servicio de transporte, caracterizando convenientemente las diversas fases y operaciones a partir de los medios, equipos y recursos humanos que intervienen.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.2 Analizar la estructura y funcionamiento de un departamento de explotación y/o tráfico en una empresa de transporte terrestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir los principios que rigen una organización empresarial y su jerarquización: rentabilidad, productividad, eficacia, competitividad, calidad, seguridad, viabilidad.</li> <li>— Enumerar los distintos elementos y factores que hacen que una organización sea eficaz.</li> <li>— Identificar e interpretar la normativa vigente que regula la actividad de conducción en el transporte de mercancías y viajeros.</li> <li>— Explicar la estructura y describir las funciones de un departamento tipo de explotación o tráfico de una empresa de transporte por carretera.</li> <li>— Explicar mediante un diagrama las relaciones funcionales externas e internas del departamento de explotación o tráfico.</li> <li>— Realizar un croquis de una distribución en planta donde figuren las distintas secciones o áreas de un departamento de explotación o tráfico indicando el flujo y naturaleza de la información entre ellas.</li> <li>— Explicar los rasgos y características fundamentales de un sistema de información y control documentario aplicable al servicio de explotación o tráfico.</li> <li>— Explicar los tipos de informes más habituales que deben elaborarse en un departamento de tráfico o explotación en las empresas de transporte.</li> </ul>
<p>3.3 Aplicar técnicas para la organización del trabajo de un departamento de explotación o tráfico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las variables esenciales que hay que tener en cuenta en la organización del trabajo de un departamento de explotación o tráfico.</li> <li>— Explicar los métodos de organización del trabajo más comunes aplicables al departamento de explotación o tráfico.</li> <li>— Describir los métodos habitualmente utilizados en el estudio y cálculo de tiempos en operaciones de transporte terrestre.</li> <li>— A partir de la definición de una empresa y de un servicio de transporte regular de viajeros convenientemente caracterizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los recursos humanos que son necesarios para la prestación del servicio.</li> <li>Identificar los recursos materiales y medios de inversión necesarios.</li> <li>Describir los puestos de trabajo necesarios para la prestación del servicio.</li> <li>Evaluar la inversión en vehículos que debe realizarse para cubrir el servicio.</li> </ul> </li> </ul>
<p>3.4 Analizar y aplicar métodos para el control de calidad del servicio de transporte terrestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir las incidencias más comunes que pueden originarse en la prestación de servicios de transporte terrestre.</li> <li>— Explicar los conceptos fundamentales relativos a la calidad de prestación de servicios.</li> <li>— Describir los parámetros que miden la calidad del servicio de transporte.</li> <li>— Describir las técnicas más utilizadas por las empresas de transporte para evaluar la calidad del servicio.</li> <li>— A partir de un supuesto de datos históricos sobre incidencias o reclamaciones producidas en los servicios de transporte prestados por una determinada empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabular los datos y aplicar los estadísticos que permitan la inferencia.</li> <li>Realizar los cálculos de inferencia estadística y expresar los resultados con el margen de fiabilidad requerido.</li> <li>Analizar los resultados y extraer conclusiones.</li> <li>Explicar las medidas que deberían aplicarse para mejorar la calidad del servicio.</li> </ul> </li> <li>— En un supuesto práctico de prestaciones de un determinado servicio de transporte, elaborar una encuesta dirigida a un supuesto cliente que recoja la información necesaria para evaluar el nivel de satisfacción y/o necesidades del cliente respecto al nivel de servicio de transporte suministrado.</li> </ul>

**CONTENIDOS BASICOS (duración 105 horas)****El sector de transporte terrestre:**

El transporte terrestre en la economía.

Finalidad y funcionamiento de los centros de información, distribución de cargas y estaciones de mercancías.

Tipología de empresas de transporte terrestre.

**El servicio de transporte terrestre:**

Procesos de prestación del servicio de transporte.

Estructura de las empresas de transporte por carretera.

Los recursos humanos.

El departamento de explotación o tráfico en la modalidad de transporte terrestre:.

Organigrama funcional.

Estructura de recursos humanos y materiales.

Sistemas de información y documentación.

**Conceptos básicos de organización del trabajo:**

Estudio y organización del trabajo.

Teorías económicas de la organización del trabajo.

Métodos de trabajo.

Estudio de tiempos.

Técnicas aplicables a la organización del departamento de explotación/tráfico en el transporte terrestre:

Procedimientos de elaboración de diagramas.

Cálculo de tiempos.

Métodos de descripción de puestos de trabajo.

Distribución de los vehículos y maquinaria auxiliar.

Infraestructura necesaria para el transporte terrestre:

Tipos de infraestructura.

Servicios.

Instalaciones.

Centros integrados de mercancías.

Normativa de seguridad e higiene del transporte:

Análisis de casos específicos.

Aplicación de la normativa en departamentos de explotación de transporte terrestre.

Control de calidad del servicio:

Conceptos básicos de calidad de prestación de un servicio.

Gestión de la calidad en la prestación de un servicio de transporte.

Aplicación de técnicas estadísticas en la medición de la calidad de servicios.

**Módulo profesional 4: planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre**

Asociado a la unidad de competencia 2: organizar, planificar y gestionar el tráfico/explotación en las empresas de transporte terrestre

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
4.1 Analizar las características técnicas de los medios y equipos de transporte en relación con la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir los tipos de vehículos de transporte por carretera, enumerando sus prestaciones y características técnicas relacionadas con el servicio.</li> <li>— Enumerar y/o describir las características técnicas objeto de regulación y necesitadas de permisos o equipos especiales, para una flota de vehículos de transporte de carga por carretera, relacionándolas con las mismas.</li> <li>— Interpretar un informe de mantenimiento de un vehículo de transporte de viajeros por carretera.</li> <li>— Describir los equipos e instalaciones específicas necesarias para el transporte de productos tóxicos e inflamables.</li> <li>— Describir y estimar los costes de mantenimiento de un vehículo de transporte de carga por carretera desde 0 a 100.000 kilómetros.</li> <li>— En un caso práctico de prestación de un determinado servicio de transporte terrestre caracterizado por el tipo, volumen de carga e itinerario y a partir de la documentación técnica (folletos, especificaciones técnicas) oportuna sobre tres posibles vehículos idóneos para el servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las características técnicas que influyen en la prestación del servicio.</li> <li>Seleccionar el vehículo más idóneo en función de las características de la operación.</li> <li>Razonar la elección evaluando el grado de ajuste de las prestaciones del vehículo a los requerimientos del servicio.</li> </ul> </li> <li>— A partir de una flota de vehículos convenientemente caracterizada: <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir las revisiones necesarias en función de la vida, empleo y situación del vehículo.</li> <li>Enumerar y describir las características técnicas objeto de inspección de un vehículo de la flota con diez años de antigüedad y dedicado al transporte de carga por carretera.</li> </ul> </li> </ul>



CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.2 Planificar la explotación de servicios de transporte terrestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los parámetros que intervienen en la planificación de las operaciones de transporte terrestre.</li> <li>- Describir los parámetros que caracterizan la demanda de servicios de transporte efectuada por un cliente.</li> <li>- Interpretar las normas de seguridad vial y ferroviaria en el transporte de mercancías y viajeros.</li> <li>- Identificar las redes de transporte terrestre utilizadas habitualmente y definidas por la geografía vial y ferroviaria.</li> <li>- Enumerar los requisitos de autorización, permisos y equipos que deben disponerse para la realización de un servicio de transporte especial por carretera.</li> <li>- Describir las técnicas más utilizadas en la programación de las actividades de transporte explicando el procedimiento de aplicación de cada una de ellas.</li> <li>- Analizar las características de los tipos de vehículos en relación con las posibilidades de prestación del servicio de transporte.</li> <li>- Explicar el tratamiento especial que se da al transporte terrestre de mercancías voluminosas, peligrosas y/o perecederas en cuanto al medio que se debe utilizar y acondicionamiento del mismo.</li> <li>- A partir de un supuesto práctico de actividades de transporte necesarias para la prestación de un servicio de la suficiente complejidad y convenientemente caracterizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el diagrama PERT expresando correctamente actividades y sucesos.</li> <li>Estimar la duración de las diversas actividades.</li> <li>Calcular el camino crítico.</li> </ul> </li> <li>- En un supuesto práctico que describe convenientemente un servicio de transporte contratado y que suministra información sobre un servicio no previsto en la operación definida: <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar si el peso, volumen y naturaleza de la mercancía nueva es compatible con la carga inicial descrita y con la reglamentación en vigor.</li> </ul> </li> <li>- En un caso práctico de prestación de un servicio de transporte caracterizado por el tipo y volumen de carga, destino y puesto de salida de la mercancía y fecha de llegada, recursos disponibles (humanos y materiales), identificar, determinar o establecer: <ul style="list-style-type: none"> <li>La normativa de seguridad vial aplicable.</li> <li>La ruta, itinerario y horarios de la línea que cubre el servicio.</li> <li>Número de unidades necesarias y recursos humanos necesarios convenientemente caracterizadas.</li> <li>Tonelaje de carga.</li> <li>Transbordos y/o cambios de modalidad de transporte y/o enlaces con otros medios.</li> <li>Tiempo mínimo de recepción de mercancías y de disponibilidad de viajeros previo a la carga y/o embarque.</li> <li>En su caso, apoyos en ruta necesarios.</li> <li>Horas de salida, tiempo de conducción y de reposo según la normativa aplicable.</li> <li>Coordinaciones necesarias con corresponsales filiales o franquicias.</li> <li>Para minimizar tiempos, conseguir la máxima utilización de los recursos y la calidad del servicio.</li> </ul> </li> </ul>
<p>4.3 Analizar los procedimientos de control aplicados en operaciones de transporte terrestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la normativa que regula la documentación de tráfico que se exige en la realización de las operaciones de transporte terrestre.</li> <li>- Especificar los controles o inspecciones que deben realizarse en operaciones de transporte terrestre para garantizar su correcta prestación.</li> <li>- Describir el procedimiento sancionador que se aplica generalmente en el incumplimiento de las obligaciones legales en transporte terrestre.</li> <li>- Describir las formas más utilizadas de control de tiempos de conducción y reposo y explicar las consecuencias del incumplimiento de la normativa.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.4 Analizar incidencias en la explotación del servicio de transporte y aplicar procedimientos para resolverlas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En un supuesto práctico de un tipo de infracción en el desarrollo de la prestación de un servicio de transporte por carretera, convenientemente caracterizado: Clasificar el tipo de infracción de acuerdo con su gravedad según la normativa vigente. Deducir responsabilidades y posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa.</li> <li>- En un caso práctico de prestación de un servicio de transporte terrestre caracterizado por el tipo y volumen de carga y destino: Identificar la normativa aplicable. Identificar y caracterizar el tipo de vehículo requerido. Describir los informes o permisos necesarios para comprobar la disponibilidad del vehículo y su estado técnico. Describir la documentación requerida al personal de tráfico asignado a la unidad de transporte identificada para realizar la operación.</li> <li>- Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en la realización de un servicio de transporte por carretera.</li> <li>- Explicar los incidentes (técnicos y administrativos) que pueden ocurrir en un transporte de cargas especiales.</li> <li>- En un caso práctico de un accidente de tráfico determinado ocurrido a un vehículo de transporte por carretera con una carta y un itinerario convenientemente caracterizado: Identificar la legislación o normativa aplicable. Explicar las gestiones que deben realizarse para la reparación del vehículo propio que optimice el coste (coste de la reparación, de explotación). Describir las consecuencias y gestiones derivadas de la responsabilidad civil.</li> <li>- En un caso práctico de un incidente derivado de un transporte de carga especial convenientemente caracterizado, explicar las gestiones necesarias para su resolución.</li> <li>- Explicar los procedimientos y gestiones necesarias para realizar un transporte alternativo como consecuencia de una avería en un vehículo de transporte destinado a un servicio convenientemente caracterizado. Identificar las variables o parámetros que deben conjugarse y razonar la solución adoptada.</li> </ul>

#### CONTENIDOS BASICOS (duración 135 horas)

##### Geografía:

Vial: infraestructura, rutas, ámbito de aplicación.

Ferroviaria: infraestructura, rutas, ámbito de aplicación.

Reglamentación del transporte terrestre de mercancías y viajeros:

Por carretera y ferrocarril.

Normativa de seguridad vial:

Análisis y aplicación.

Responsabilidades.

Planificación del servicio de transporte terrestre:

La demanda del servicio.

Características del transporte por carretera y ferrocarril:

Relación medio/carga.

Capacidad de transporte de los diversos medios.

Métodos de planificación de rutas e itinerarios.

Viajeros, mercancías y cargas: características en relación con el servicio:

Distribución de cargas.

Dirección de estiba y desestiba.

Métodos de planificación de plazas y cargas.

La documentación de tráfico.

Métodos de control de las operaciones de transporte terrestre:

Control de las operaciones por carretera.

Control de las operaciones por ferrocarril.

Informes de control (recorridos y consumos ...).

Las contingencias del tránsito terrestre:

Accidentes, averías, incidentes en transportes especiales.

Los medios y equipos de transporte terrestre:

Los vehículos.

Parámetros que definen la disponibilidad del servicio.

Inspección y control del estado de los medios.

Instalaciones y equipos auxiliares al transporte.

Instalaciones y equipos de seguridad.

Manipulación de mercancías.

**Módulo profesional 5: almacenaje de productos**

Asociado a la unidad de competencia 3: organizar y gestionar el proceso de almacenamiento de los suministros de la empresa y de las mercancías de clientes

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>5.1 Analizar procesos de almacenaje, estimando la organización y distribución interna y el sistema de manipulación para diferentes mercancías y suministros, aplicando la normativa de seguridad e higiene.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e interpretar la normativa de seguridad e higiene que se debe aplicar en un determinado tipo de almacén y productos.</li> <li>- Identificar las diferentes zonas de un almacén tipo y describir las características generales de cada una.</li> <li>- Describir las fases esenciales que componen los procesos de almacenamiento de mercancías o suministros.</li> <li>- Describir los criterios económicos y estructurales que se aplican habitualmente en la organización de un almacén.</li> <li>- Analizar las variables que afectan a la organización de un almacén, deduciendo los efectos de cada una de ellas en la planificación de la distribución espacial.</li> <li>- Caracterizar los medios de manipulación más utilizados en el almacenamiento de productos.</li> <li>- Asociar determinados medios y procedimientos de manipulación de mercancías a distintos tipos de productos, de acuerdo con las características físicas de los mismos e instalaciones de un determinado almacén.</li> <li>- A partir de la caracterización de un almacén y de unos determinados productos para almacenar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la normativa de seguridad e higiene aplicable.</li> <li>Determinar la distribución interna (mediante los croquis necesarios), de zonas de productos.</li> <li>Representar el flujo y la movilidad de productos en el almacén que optimicen el espacio y tiempo.</li> <li>Describir las características de los puestos de trabajo necesarios en el almacén.</li> <li>Identificar los medios de manipulación necesarios.</li> </ul> </li> </ul>
<p>5.2 Analizar los procedimientos de gestión de existencias aplicables en la organización de un almacén.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las diferencias en los procedimientos de gestión y control derivados de las características de los distintos tipos de existencias.</li> <li>- Describir las variables que determinan el coste de almacenamiento (costes administrativos, de utilización de espacios, operativos, de obsolescencia y deterioro, financieros).</li> <li>- Precisar los criterios de precio de adquisición y coste de producción.</li> <li>- Explicar las diferencias en la estimación del coste de los productos vendidos y de las existencias finales que se producen como consecuencia de la aplicación de los distintos métodos de valoración (PMP, FIFO, LIFO).</li> <li>- En un supuesto práctico en el que se proporciona el valor inicial de diferentes tipos de existencias, costes de almacenamiento y operaciones de producción y compraventa convenientemente caracterizados:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificar las existencias aplicando el método ABC.</li> <li>Calcular el período medio de almacenamiento y de fabricación.</li> <li>Aplicar los criterios de precio de adquisición y coste de producción adecuadamente en cada caso.</li> <li>Valorar las existencias aplicando los métodos PMP, FIFO y LIFO.</li> <li>Comparar los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes métodos de valoración.</li> </ul> </li> <li>- A partir de un supuesto práctico, calcular y representar gráficamente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>El lote económico y el punto de pedido de un producto.</li> <li>El «stock» de seguridad.</li> <li>El nivel óptimo de pedido.</li> <li>«Stock» medio, máximo y mínimo.</li> </ul> </li> <li>- A partir de la caracterización de las variables que intervienen en el período de maduración de una empresa y supuesto un retraso en el plazo de recepción de un suministro de mercancías:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar sus efectos en la previsión de existencias y suministro a clientes, deduciendo implicaciones en los costes y argumentando medidas que se deben aplicar para subsanar dicha incidencia.</li> </ul> </li> </ul>

## CAPACIDADES TERMINALES

## CRITERIOS DE EVALUACION

5.3 Analizar la protección física de mercancías en determinadas operaciones de transporte.

- A partir de unos datos relacionados con las existencias en almacén (número, cantidad, precio), determinar los totales de un inventario y presentar los resultados de acuerdo con un criterio de confección de inventarios.
- A partir de unas fichas de control de inventarios o de informes de cantidades de existencias que han disminuido:  
Determinar los artículos y cantidades necesarias para realizar un pedido en función de:  
Cantidades máximas y mínimas de «stock» establecidas.  
Velocidad de circulación de los «stocks».  
Consumo anterior para un período dado.

5.4 Interpretar la normativa que regula los distintos tipos de regímenes de almacenamiento en comercio internacional.

- Identificar y describir las características de los distintos tipos de embalaje utilizados habitualmente en cada medio de transporte.
- Identificar e interpretar la normativa vigente de señalización y rotulado y definir los datos relevantes que deben figurar en una etiqueta para que la mercancía sea fácilmente identificable y se tengan en cuenta sus características durante la manipulación.
- Identificar las principales normas y recomendaciones que regulan las características, composición, dimensiones y sistemas de envases y embalajes.
- En un proceso de homologación o normalización de una mercancía y certificación del embalaje, esquematizar el procedimiento que hay que seguir, interpretando la normativa aplicable.
- Describir las distintas formas y medios que se utilizan actualmente de agrupación de embalajes, que facilitan la manipulación en las terminales de transporte.
- Analizar la incidencia que tiene el transporte, manipulación y almacenamiento de las mercancías en la selección del embalaje, deduciendo los condicionamientos y prácticas habituales en la protección física de las mercancías.
- A partir de una simbología internacional de etiquetado y unos productos determinados, asociar la etiqueta adecuada a cada uno de ellos.
- A partir de una operación de transporte en la que definen características de la mercancía, medio de transporte y operaciones de manipulación y almacenamiento:  
Identificar y explicar los parámetros fundamentales que se deben tener en cuenta para determinar el envase y embalaje.  
Identificar e interpretar las normas o recomendaciones aplicables.  
Seleccionar el embalaje y señalización adecuada.

5.5 Utilizar adecuadamente los distintos paquetes informáticos destinados a la gestión de almacenes.

- Definir los principales aspectos que caracterizan un depósito aduanero, una zona y depósito franco y un local autorizado.
- Identificar la normativa que regula los regímenes de almacenamiento de mercancías.
- Diferenciar depósitos aduaneros públicos, privados y ficticios.
- Explicar los registros que deben cumplir los principales tipos de depósitos aduaneros respecto a la autorización para el establecimiento de los mismos.
- Describir el funcionamiento de un depósito aduanero.
- Definir las formalidades y trámites para la introducción de la mercancía en los distintos regímenes de almacenamiento.
- Integrar la información de un almacén tipo de diferentes bases de datos.
- Acceder a la información almacenada en el programa informático.
- Describir las funciones que integran las distintas aplicaciones que se pueden utilizar en un sistema de gestión de almacenes.
- Dados unos datos relacionados con la gestión de un almacén:  
Introducirllos correctamente en una determinada aplicación informática, obteniendo una información.  
Interpretar la información obtenida.
- A partir de la información existente en los distintos programas informáticos, integrar datos, texto y gráficos de modo que se presente la información tratada de manera adecuada.

**CONTENIDOS BASICOS (duración 85 horas)****Organización de almacenes:**

Etapas de planificación.

División de almacén.

Distribución y manipulación de mercancías en el almacén.

Costes de almacenamiento.

Tratamiento de devoluciones.

**Sistemas de almacenaje:**

Tipología.

Análisis de los sistemas en función del producto, servicio, coste.

Cálculo del coste de aplicación del sistema.

Diseño del sistema.

**Políticas de «stock»:**

La gestión de «stock».

Factores que afectan al punto de reposición.

Pedidos y expediciones.

**Regímenes de almacenamiento en comercio internacional:**

Depósitos aduaneros.

Zonas y depósitos francos.

Locales autorizados.

**Gestión del embalaje:**

Función del embalaje.

Tipología.

Factores que determinan la selección del embalaje.

Señalización y rotulado.

Materiales del embalaje.

**Normativa de seguridad e higiene en almacenes:**

Instalaciones.

Distribución de zonas.

Ubicación de mercancías.

Mantenimiento, conservación.

**Aplicaciones informáticas de gestión de almacenes.****Módulo profesional 6: comercialización del servicio de transporte**

Asociado a la unidad de competencia 4: realizar la comercialización de los distintos servicios de transporte de mercancías y viajeros

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>6.1 Relacionar el valor de las variables económicas y comerciales con los efectos que producen en el objeto de un determinado estudio comercial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Enumerar y definir las magnitudes macroeconómicas más relevantes y explicar sus efectos en la economía nacional.</li> <li>— Definir las principales variables microeconómicas y comerciales que pueden afectar a la economía nacional y a un determinado sector.</li> <li>— A partir de un supuesto práctico en que se fija el objeto de un estudio de mercado convenientemente caracterizado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar las variables macro/micro-económicas y comerciales que tengan efectos en el estudio.</li> <li>Relacionar, mediante una fórmula, las variables preseleccionadas, explicar dicha relación y la influencia o efectos que pueden causar unas variables sobre otras.</li> </ul> </li> <li>— Dada una serie de macromagnitudes interrelacionadas, explicar los efectos que producen sus variaciones en el desarrollo de un estudio comercial.</li> <li>— Dada una serie histórica de demanda de un servicio de transporte, convenientemente caracterizada:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar el método de ajuste estadístico más adecuado.</li> <li>Calcular la tendencia de la demanda del servicio.</li> <li>Obtener la demanda prevista del servicio para un período determinado.</li> </ul> </li> </ul>
<p>6.2 Definir procedimientos para obtener información relevante en la realización de estudios de mercados relacionados con servicios de transporte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir los rasgos característicos de las técnicas de investigación de mercados más utilizadas en la prospección de mercados.</li> <li>— Explicar el concepto de fuente primaria, secundaria, directa e indirecta y definir procedimientos para obtener información de las mismas.</li> <li>— A partir de unos datos convenientemente caracterizados relativos a magnitudes económicas y comerciales que suministran información del sector transporte:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar los estadísticos que suministren información sobre la situación del sector transporte.</li> <li>Interpretar y analizar estadísticamente los resultados obtenidos, deduciendo conclusiones.</li> <li>Aplicar los programas informáticos adecuados.</li> </ul> </li> <li>— Dado un segmento de mercado claramente caracterizado y un objetivo comercial:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir la muestra representativa del segmento de mercado definido.</li> </ul> </li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>6.3 Elaborar planes de acción de ventas que relacionen todos los factores que intervienen y se adapten a unos objetivos previamente definidos.</p>	<p>Diseñar una encuesta en la que se recojan datos fundamentales para el estudio. Utilizar aplicaciones informáticas adecuadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se precisa una determinada información para la prospección de un mercado:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las fuentes de información secundarias y los procedimientos de acceso a las mismas.</li> <li>Seleccionar la fuente de información secundaria que puede proporcionar el valor más fiable de las variables definidas.</li> <li>Confeccionar un formato para la recogida de datos que se adapte a las necesidades de información.</li> </ul> </li> <li>— Describir los principales aspectos que deben intervenir en un plan de ventas.</li> <li>— Describir las fases fundamentales que componen los procesos de venta.</li> <li>— Definir los métodos y criterios de selección de personal más utilizados en el reclutamiento de vendedores.</li> <li>— A partir de un supuesto plan y presupuesto de «marketing» y de un supuesto mercado convenientemente caracterizado:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar los objetivos establecidos para las ventas.</li> <li>Señalar zonas geográficas dentro de la demarcación definida por el plan, por encima y por debajo del potencial de compra y tipos de clientes comprendidos en estos límites.</li> <li>Deducir el tamaño del equipo de ventas para los objetivos previstos.</li> <li>Establecer objetivos de venta por cliente, por zonas, por producto, por tamaño del producto, por meses o por ciclo de vida y por vendedor.</li> <li>Calcular el número de visitas por vendedor, día y cliente en función de la cartera de productos.</li> <li>Confeccionar rutas para los vendedores evaluando los costes de desplazamiento por zonas y tiempos muertos.</li> <li>Razonar el grado de ajuste conseguido del plan de acción al plan y presupuesto de «marketing».</li> </ul> </li> </ul>
<p>6.4 Analizar y aplicar métodos adecuados en la negociación de las condiciones de contratación de servicios de transporte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Explicar las diferentes etapas de un proceso de negociación de las condiciones de contratación de servicios de transporte.</li> <li>— Identificar y describir las técnicas de negociación más utilizadas en la contratación de servicios de transporte.</li> <li>— Distinguir e interpretar las cláusulas que son facultativas en un contrato de servicio de transporte.</li> <li>— Distinguir entre la acción de vender y la acción de negociar.</li> <li>— Interpretar la normativa mercantil que regula los contratos de servicios.</li> <li>— En la simulación de una entrevista/contacto con un cliente para iniciar negociaciones:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterizar al interlocutor para establecer las pautas del comportamiento durante el proceso de negociación.</li> <li>Utilizar la técnica de negociación adecuada a la situación definida.</li> </ul> </li> <li>— A partir de unos datos, establecer un plan de negociación de venta que contemple los siguientes aspectos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Estimar las necesidades, bazas y debilidades respectivas.</li> <li>Identificar los principales aspectos de la negociación.</li> <li>Precisar las concesiones mutuas, su coste y su valor por ambas partes.</li> <li>Sintetizar la secuencia del plan.</li> <li>Predecir las probables posturas del cliente y preparar las posturas propias del vendedor.</li> <li>Explicar los límites en la negociación.</li> </ul> </li> <li>— Definir los principales parámetros que configuran una oferta presentada a un cliente.</li> </ul>
<p>6.5 Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de información y asesoramiento a clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las innovaciones tecnológicas que aparecen en los procesos de comunicación.</li> <li>— Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de información y atención a clientes.</li> </ul>

## CAPACIDADES TERMINALES

## CRITERIOS DE EVALUACION

6.6 Analizar distintas acciones publi-promocionales que pueden desarrollarse para comercializar servicios de transporte.

- Describir las fases que componen una entrevista personal con fines comerciales.
- En una supuesta conversación telefónica con un cliente:  
Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.  
Adaptar su actitud y discurso a la situación de la que se parte.  
Controlar la claridad y la precisión en la transmisión de la información.
- Dado un tema concreto para exponer:  
Expresarlo de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- En una situación simulada de atención a un cliente:  
Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.  
Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
- A partir de un supuesto de solicitud o transmisión de información a un cliente, elaborar un escrito que observe el tratamiento adecuado y que esté redactado claramente y de forma concisa en función de su finalidad.

6.7 Definir sistemas de recogida y tratamiento de datos que se generan en situaciones de comercialización de servicios de transporte, aplicando técnicas de organización de la información y utilizando, si procede, programas informáticos que faciliten las operaciones.

- Describir los distintos tipos de publicidad, medios, soportes y formas publicitarias más utilizadas en la práctica comercial habitual.
- Identificar e interpretar el marco jurídico e institucional regulador de la publicidad.
- Explicar los objetivos generales de la publicidad y las implicaciones que puede suponer en la actividad comercial.
- Describir las principales técnicas psicológicas que se aplican en el diseño de una actividad publicitaria.
- Explicar las diferencias fundamentales entre publicidad y promoción.
- Definir los principales métodos que se aplican habitualmente en la asignación de recursos financieros a un presupuesto publicitario.
- Identificar y describir los medios promocionales más utilizados en los departamentos comerciales de empresas de servicios.
- Definir las variables que es preciso controlar en una campaña publi-promocional para alcanzar un resultado óptimo.
- Analizar los principales métodos de medición de la eficacia publicitaria, explicando ventajas e inconvenientes.
- En un supuesto práctico convenientemente caracterizado de comercialización de un servicio de transporte:  
Analizar alguno de los medios promocionales que se adecúan al supuesto definido, valorando costes y beneficios.  
Seleccionar un medio de promoción adecuado, explicando efectos psicológicos que pueden producir en el consumidor.  
Definir el contenido y forma del mensaje promocional.
- Acceder a la información almacenada en programas informáticos.
- Integrar la información procedente de procesos comerciales en diferentes bases de datos.
- Definir las técnicas de archivo más utilizadas en el desarrollo de la actividad comercial.
- Identificar los datos esenciales que figuran en un fichero maestro de clientes.
- Diseñar un cuestionario de recogida de información de la fuerza de ventas que detalle los principales parámetros que caracterizan el desarrollo de las operaciones de venta, utilizando el programa informático adecuado.
- A partir de unos datos relativos a distintas operaciones de venta de un servicio de transporte:  
Confecionar el fichero maestro de clientes seleccionando y estructurando la información relevante de la operación y utilizando programas informáticos.
- A partir de la información existente en distintos programas informáticos, integrar datos, textos y gráficos presentando la información de acuerdo con formatos requeridos.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
6.8 Definir planes de formación o motivación para la fuerza de ventas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar los parámetros esenciales que deben intervenir en un plan formativo de fuerza de ventas.</li> <li>— Definir las principales técnicas y métodos pedagógicos que se aplican en formación.</li> <li>— Describir las técnicas más utilizadas de evaluación del grado de aprovechamiento de la formación.</li> <li>— Describir los métodos habitualmente utilizados para motivar a la fuerza de ventas.</li> <li>— A partir de un supuesto práctico en el que se detalla la descripción de la competencia profesional requerida en el empleo de un equipo de ventas y de un presupuesto originado, determinar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos de la formación.</li> <li>Contenidos de la formación.</li> <li>Perfil de los colaboradores y expertos.</li> <li>Metodología que se va a utilizar en la formación.</li> <li>Temporalización.</li> <li>Materiales didácticos necesarios, características del lugar de impartición de la formación y acondicionamiento.</li> <li>Presupuesto del plan.</li> </ul> </li> <li>— A partir de un plan de acción de ventas y la descripción de unas actuaciones y resultados obtenidos por un equipo de ventas que no alcanzan los objetivos previstos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un plan de actuación que induzca aspectos de motivación, perfeccionamiento, métodos, temporalización y, en general, las acciones necesarias para alcanzar los objetivos del plan de ventas definido.</li> </ul> </li> </ul>
6.9 Aplicar métodos de control en los procesos de venta de servicios de transporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir las incidencias más comunes que puedan originarse en procesos de venta de servicios de transporte.</li> <li>— Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia de la fuerza de ventas.</li> <li>— En un caso práctico de anomalía detectada en la venta de un servicio de transporte convenientemente caracterizado, explicar posibles medidas que hay que adoptar para su resolución.</li> <li>— En un caso práctico de ineficacia de un equipo de ventas en el desarrollo de los procesos de venta, describir posibles medidas y procedimientos que se deben aplicar para mejorar la rentabilidad y optimizar el rendimiento del equipo.</li> </ul>

#### CONTENIDOS BASICOS (duración 120 horas)

##### La investigación de mercados:

Los objetivos de la investigación.

Las fuentes de información: internas y externas.

Los métodos de investigación.

Obtención de información: muestra, diseño de encuestas.

Aplicación de la estadística a la investigación de mercados.

##### Planes de venta:

Planificación del sistema de ventas.

Objetivos de venta.

Organización del sistema de ventas.

##### El equipo de ventas:

Composición y organización del equipo.

Reclutamiento, formación, motivación.

El proceso de negociación comercial en la venta de servicios:

Prospección.

Preparación de la negociación.

Desarrollo de la negociación.

Técnicas de negociación.

##### La comunicación:

Procesos de comunicación.

Actitudes y técnicas en la comunicación.

La información telefónica y presencial.

##### Elementos constitutivos del precio de venta:

Tarifas.

Costes que intervienen en el precio de venta.

Descuentos, márgenes, «rappels».

Cálculo del precio de venta.

Políticas de comunicación en el «marketing» de servicios:

La publicidad: objetivos, presupuesto, el mensaje, los medios.

Relaciones públicas.

La promoción.

Sistemas de gestión y tratamiento de la información.

Técnicas de archivo.

Elaboración de ficheros maestros.

Aplicación de programas de gestión comercial.

Control de los procesos de venta:

Tratamiento de anomalías en los procesos de venta de servicios de transporte.

Evaluación y control del equipo de ventas.



## 3.3 Módulos profesionales transversales.

**Módulo profesional 7 (transversal): aplicaciones informáticas de propósito general**

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
7.1 Interpretar las funciones básicas de los elementos lógicos y físicos que componen un sistema informático.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Explicar las funciones básicas de la unidad central de proceso y de los equipos periféricos, relacionándolas con las fases comunes de un proceso de datos.</li> <li>— Distinguir las funciones básicas de la memoria interna, precisando la incidencia de su capacidad de almacenamiento en las prestaciones del sistema informático.</li> <li>— Clasificar los equipos periféricos utilizados habitualmente según su función en el proceso de datos.</li> <li>— Distinguir las características básicas de los distintos soportes de archivo utilizados habitualmente en el segmento de ordenadores personales.</li> <li>— Describir las características generales de algunos modelos tipo en el mercado de ordenadores personales.</li> <li>— Precisar el concepto de «byte» y definir sus múltiplos.</li> <li>— Definir el concepto de programa.</li> <li>— Precisar los conceptos de registro y archivo informático.</li> <li>— Explicar el concepto de aplicación informática y enumerar las utilidades tipo en la gestión empresarial.</li> <li>— A partir de un caso práctico sobre un sistema informático del que se dispone de un «software» instalado y de su documentación básica, identificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>El «hardware» del sistema.</li> <li>El sistema operativo y sus características.</li> <li>La configuración del sistema.</li> <li>Las aplicaciones instaladas.</li> <li>Los soportes de información utilizados por el sistema.</li> </ul> </li> </ul>
7.2 Aplicar, como usuario, las utilidades, funciones y procedimientos de un sistema operativo monousuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Explicar estructura, funciones y características básicas de un sistema operativo monousuario.</li> <li>— Instalar un sistema operativo monousuario.</li> <li>— Precisar el concepto de comando, distinguiendo entre comandos internos y externos.</li> <li>— Poner en funcionamiento el equipo informático y verificar los distintos pasos que tienen lugar identificando las funciones de carga del sistema operativo.</li> <li>— A partir de supuestos prácticos: manejar las utilidades, funciones y procedimientos del sistema operativo, justificando la sintaxis o, en su caso, el protocolo de operación.</li> <li>— Crear ficheros que manejen órdenes del sistema operativo.</li> </ul>
7.3 Aplicar los comandos o instrucciones necesarios para la realización de operaciones básicas con un sistema conectado en red de área local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir las funciones básicas del servidor de red.</li> <li>— Explicar la sintaxis relativa a los comandos e instrucciones básicas del sistema operativo de red.</li> <li>— En un caso práctico, realizar, a través del sistema operativo de red, operaciones de copia, actualización y transmisión de la información almacenada previamente en el disco duro del servidor.</li> </ul>
7.4 Manejar, como usuario un procesador de texto, una hoja de cálculo y una base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Distinguir, identificar y explicar la función de las aplicaciones de: procesador de textos, hoja de cálculo y base de datos.</li> <li>— Instalar adecuadamente las aplicaciones informáticas en el sistema operativo.</li> <li>— Acceder a las aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo y base de datos, a través de procedimientos definidos.</li> <li>— A partir de supuestos prácticos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejar el procesador de texto, utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para la edición, recuperación, modificación, almacenamiento, integración, de textos.</li> <li>Manejar hojas de cálculo utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el tratamiento de datos.</li> <li>Manejar bases de datos utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el almacenamiento de datos.</li> <li>Intercambiar datos o información entre aplicaciones de tratamiento de textos, hoja de cálculo y bases de datos.</li> <li>Elaborar, copiar, transcribir y cumplimentar información y documentación.</li> </ul> </li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>Realizar copias de seguridad de los paquetes de aplicación y de la información manejada aplicando las instrucciones reflejadas en los manuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información.</li> <li>- A partir de casos prácticos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar los procedimientos de seguridad, protección e integridad establecidos en el sistema.</li> <li>Aplicar los procedimientos anteriores desde el sistema operativo, desde el «hardware» y/o desde una aplicación.</li> <li>Detectar fallos en los procedimientos de seguridad y protección establecidos y utilizados.</li> <li>Argumentar y proponer soluciones.</li> </ul> </li> </ul>

### CONTENIDOS BASICOS (duración 75 horas)

#### Introducción a la informática:

Procesos de datos e informática.  
Elementos de «hardware».  
Equipos periféricos.  
Representación interna de datos.  
Elementos del «software».

#### Sistemas operativos:

Funciones básicas de un sistema operativo.  
Sistemas operativos monousuario y multiusuario.  
Utilización de sistemas operativos monousuario.  
Entornos de usuario.

#### Redes locales:

Tipos básicos de redes de área local.  
Componentes físicos de redes locales.  
Sistema operativo de redes locales.

#### Procesadores de texto:

Diseño de documentos.  
Edición de textos.

Gestión de archivos.  
Impresión de textos.

#### Hojas de cálculo:

Diseño de hojas de cálculo.  
Edición de hojas de cálculo.  
Gestión de archivos.  
Impresión de hojas de cálculo.

#### Bases de datos:

Tipos de bases de datos.  
Diseño de bases de datos.  
Utilización de bases de datos.

#### Aplicaciones gráficas y de autoedición:

Tipos de gráficos soportados.  
Diseño de gráficos.  
Presentación de gráficos.  
Integración de gráficos en documentos.

#### Paquetes integrados:

Modularidad de paquetes integrados.  
Procedimientos de importación-exportación.

### Módulo profesional 8 (transversal): lengua extranjera

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>8.1 Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de una conversación telefónica simulada:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Pedir información sobre un aspecto puntual de una actividad propia del sector, aplicando las fórmulas establecidas y utilizando el léxico adecuado.</li> <li>Dar la información requerida escogiendo las fórmulas y léxico necesarios para expresarla con la mayor precisión y concreción.</li> </ul> </li> <li>- A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje.</li> <li>- Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Pedir información sobre un aspecto puntual de una actividad propia del sector definiendo de entre las fórmulas preestablecidas las más adecuadas.</li> <li>Dar información sobre un aspecto puntual de una actividad propia del sector definiendo de entre las fórmulas preestablecidas las más adecuadas.</li> </ul> </li> <li>- En una simulada reunión de trabajo:</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>8.2 Interpretar información escrita en lengua extranjera en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.</p>	<p>Interpretar la información recibida. Transmitir dicha información seleccionando el registro adecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, seleccionar la sección o secciones relacionadas con el sector, identificando correctamente la terminología.</li> <li>— A partir de un texto legal auténtico del país de la lengua extranjera, identificar las normas jurídicas vigentes que afecten al sector.</li> <li>— Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar datos claves de dicha información.</li> <li>Clasificar los datos según su importancia dentro del sector.</li> <li>Sintetizar el texto.</li> </ul> </li> <li>— Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.</li> </ul>
<p>8.3 Redactar y/o complimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— A partir de unos datos supuestos, complimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector.</li> <li>— Redactar una carta:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicando los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta.</li> <li>Utilizando las fórmulas preestablecidas en el sector.</li> <li>Organizando la información que se desea dar relacionada con el sector.</li> </ul> </li> <li>— Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario, utilizando estructuras y nexos preestablecidos.</li> </ul>
<p>8.4 Analizar las normas de protocolo del país del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dicho país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa.</li> <li>— Ante una supuesta estancia de carácter profesional en el país del idioma extranjero, organizar dicha estancia teniendo en cuenta:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Las costumbres horarias.</li> <li>Los hábitos profesionales.</li> <li>Las normas de protocolo que rigen en dicho país.</li> </ul> </li> <li>— Ante una supuesta visita a una empresa extranjera:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentarse.</li> <li>Informar e informarse.</li> </ul> </li> </ul> <p>Utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.</p>

### CONTENIDOS BASICOS (duración 90 horas)

#### Uso de la lengua oral:

Conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial:

#### Terminología específica.

Fórmulas y estructuras hechas, utilizadas en la comunicación oral.

Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

#### Aspectos funcionales:

Intervención de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.

Utilización de fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.

Extracción de información específica propia del sector para construir una argumentación.

#### Uso de la lengua escrita:

Documentos visuales, orales y escritos relacionados con aspectos profesionales.

#### Terminología específica.

Elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc.), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.

Fórmulas y estructuras hechas, utilizadas en la comunicación escrita.

#### Aspectos socioprofesionales:

Elementos socioprofesionales más significativos del país de la lengua extranjera.

**Módulo profesional 9 (transversal): relaciones en el entorno de trabajo**

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
9.1 Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.</li> <li>- Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.</li> <li>- Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.</li> <li>- Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.</li> <li>- Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.</li> </ul>
9.2 Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir el concepto y los elementos de la negociación.</li> <li>- Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.</li> <li>- Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.</li> <li>- Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.</li> </ul>
9.3 Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.</li> <li>- Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.</li> <li>- Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.</li> <li>- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.</li> </ul>
9.4 Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.</li> <li>- Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.</li> <li>- Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.</li> </ul>
9.5 Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.</li> <li>- Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.</li> <li>- Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.</li> <li>- Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.</li> <li>- Identificar la tipología de participantes.</li> <li>- Describir las etapas del desarrollo de una reunión.</li> <li>- Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.</li> <li>- Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.</li> <li>- Descubrir las características de las técnicas más relevantes.</li> </ul>
9.6 Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la motivación en el entorno laboral.</li> <li>- Explicar las grandes teorías de la motivación.</li> <li>- Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.</li> <li>- En casos simulados, seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.</li> </ul>

**CONTENIDOS BASICOS (duración 30 horas)****La comunicación en la empresa:**

Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.

Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

**Tipos de comunicación.**

Etapas de un proceso de comunicación.

Redes de comunicación, canales y medios.

Dificultades/barreras en la comunicación.

Recursos para manipular los datos de la percepción.

La comunicación generadora de comportamientos.

El control de la información. La información como función de dirección.

**Negociación:**

Concepto y elementos.  
Estrategias de negociación.  
Estilos de influencia.

**Solución de problemas y toma de decisiones:**

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

Proceso para la resolución de problemas.

Factores que influyen en una decisión.

Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo.

Fases en la toma de decisiones.

**Estilos de mando:**

Dirección y/o liderazgo.  
Estilos de dirección.  
Teorías, enfoques del liderazgo.

**Conducción/dirección de equipos de trabajo:**

Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.

Etapas de una reunión.

Tipos de reuniones.

Técnicas de dinámica y dirección de grupos.

Tipología de los participantes.

**La motivación en el entorno laboral:**

Definición de la motivación.

Principales teorías de motivación.

Diagnóstico de factores motivacionales.

**3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.**

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Realizar gestiones administrativas necesarias para el desarrollo de las actividades de transporte de mercancías y viajeros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Obtener y mantener vigentes los permisos y documentación requeridos para la explotación de la flota dentro de los plazos de revisión e inspección previstos por la normativa vigente.</li> <li>— Realizar un estudio sobre la rentabilidad de una línea de transporte y proponer, si es necesario, medidas que mejoren el servicio.</li> <li>— Obtener y tramitar en tiempo y forma los certificados o documentos requeridos en transporte nacional e internacional, realizando las gestiones necesarias ante los organismos oficiales.</li> <li>— Identificar organismos oficiales con competencias para expedir y tramitar documentos necesarios en operaciones de transporte.</li> <li>— Elaborar los albaranes o facturas, realizando los cálculos oportunos con todos los parámetros que intervienen en el servicio prestado al cliente, y aplicando correctamente el gravamen fiscal correspondiente.</li> <li>— Obtener información sobre ofertas de seguro que se adapten a las necesidades del servicio realizando los contactos oportunos con las compañías y a través de procedimientos establecidos.</li> <li>— Aplicar programas informáticos para la obtención y tratamiento adecuado de la información.</li> <li>— Mantener contactos puntuales en lengua inglesa cuando las operaciones de transporte internacional lo requieran.</li> </ul>
<p>Realizar acciones de planificación de la explotación del servicio de transporte terrestre de mercancías y viajeros bajo la supervisión correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Obtener e interpretar correctamente la información del departamento de mantenimiento sobre disponibilidad y tasa de utilización de la flota y recursos humanos.</li> <li>— Identificar la seguridad vial de las rutas e itinerarios aplicable a la operación.</li> <li>— Establecer, en operaciones sencillas, rutas, itinerarios y horarios para una línea de transporte regular y/o discrecional, optimizando su rentabilidad y garantizando la calidad del servicio.</li> <li>— Determinar las características y volumen de recursos humanos y materiales que conviene tener en reserva y/o valorar posibles acuerdos con empresas colaboradoras para asegurar la solución de las contingencias que se produzcan en el tráfico y/o hacer frente a aumentos en la demanda de servicios sobre las previsiones realizadas.</li> <li>— Asignar, en operaciones sencillas, cargas a las unidades de transporte regular y/o discrecional en función de sus características técnicas, del horario y del recorrido, procurando completar la capacidad de carga del medio utilizado y evitando, en lo posible, los retornos de vacío o a media carga y los tiempos muertos.</li> <li>— Asignar personal de tráfico a las unidades de transporte necesarias para realizar el servicio, verificando su disponibilidad y cubriendo, en su caso, vacantes con los recursos de reserva.</li> <li>— Elaborar informes que presenten en forma y tiempo los aspectos relevantes para la planificación del servicio.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Desarrollar procesos de gestión de almacenamiento de acuerdo con la normativa vigente, especificaciones recibidas y procedimientos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar la normativa de seguridad e higiene en almacenes.</li> <li>— Analizar los espacios y rutas de distribución interna en el almacén, evaluando su idoneidad, y proponer, en su caso, cambios que mejoren la gestión.</li> <li>— Efectuar correctamente cálculos de valoración de existencias, aplicando el criterio establecido y trasladando los resultados al formato diseñado.</li> <li>— Utilizar adecuadamente los programas informáticos de gestión de almacenes para transmitir, obtener y tratar información.</li> <li>— Recibir y transmitir información específica de/a los diferentes jefes de almacén de la red logística de acuerdo con los procedimientos establecidos y en tiempo y forma adecuados.</li> <li>— Verificar que la señalización y rotulado del embalaje está ubicado en un lugar de fácil identificación y cumple la normativa.</li> <li>— Verificar que las características del embalaje utilizado en cada expedición son las adecuadas al medio de transporte contratado y tipo de mercancía.</li> <li>— Realizar las gestiones precisas para obtener la información necesaria sobre las circunstancias que originan las devoluciones de pedidos de acuerdo con los procedimientos establecidos.</li> </ul>
<p>Realizar estudios específicos de mercado de interés para la empresa relacionados con la actividad de transporte y de acuerdo con objetivos definidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las variables que tienen efectos en el estudio de mercado.</li> <li>— Identificar las fuentes de información que proporcionen datos fiables sobre las variables que afectan al objeto del estudio y que sea posible su acceso.</li> <li>— Realizar el trabajo de campo para la recogida de los datos necesarios de acuerdo con las técnicas de recogida de información establecidas por la empresa.</li> <li>— Aplicar técnicas estadísticas en la información recogida para obtener conclusiones, utilizando, en su caso, los programas informáticos disponibles.</li> <li>— Relacionar las conclusiones obtenidas de los distintos parámetros o ámbitos que se han analizado y proponer medidas aplicables en la actividad de transporte de la empresa.</li> <li>— Elaborar un informe que presente de forma clara, estructurada y sintética las conclusiones derivadas del trabajo de campo.</li> </ul>
<p>Atender, informar y asesorar a clientes y usuarios del servicio de transporte de la empresa aplicando las técnicas de venta adecuadas y de acuerdo con procedimientos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar la tipología del cliente y detectar su necesidad a través de métodos adecuados.</li> <li>— Cuidar el aspecto personal de acuerdo con la imagen de la empresa y expresarse de forma correcta y amable para promover buenas relaciones futuras.</li> <li>— Informar y asesorar a los clientes sobre determinados aspectos del servicio solicitado, de acuerdo con instrucciones recibidas, transmitiendo claramente la información requerida y aplicando las técnicas de venta adecuadas.</li> <li>— Realizar contactos telefónicos con clientes para transmitir información, aplicando correctamente las técnicas de comunicación.</li> <li>— En las situaciones de reclamación de clientes:  <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la naturaleza de la queja/incidencia.</li> <li>Mantener en todo momento una actitud correcta.</li> <li>Aplicar los criterios establecidos por el centro de trabajo en el procedimiento que se debe seguir para la resolución de la reclamación.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.</li> <li>— Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.</li> <li>— Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.</li> <li>— Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.</li> <li>— Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Estimar las repercusiones de su actividad en los procesos de prestación del servicio de transporte en la empresa y en la imagen que ésta proyecta.</li> <li>— Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.</li> </ul>

Duración: 210 horas.

### 3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Determinar actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.</li> <li>— Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.</li> <li>— Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.</li> </ul>
<p>Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.</li> <li>— Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.</li> <li>— Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.</li> </ul>
<p>Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.</li> <li>— En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.</li> <li>— Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos para constituirse en trabajador por cuenta propia.</li> </ul>
<p>Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.</li> <li>— Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.</li> <li>— Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.</li> </ul>
<p>Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Directivas de la Unión Europea, convenio colectivo...), distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.</li> <li>— Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una «liquidación de haberes».</li> <li>— En un supuesto de negociación colectiva tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir el proceso de negociación.</li> <li>Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad, tecnológicas...) objeto de negociación.</li> <li>Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.</li> </ul> </li> <li>— Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.</li> </ul>
<p>Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— A partir de informaciones económicas de carácter general: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las principales magnitudes macroeconómicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.</li> </ul> </li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.</li> <li>— A partir de la memoria económica de una empresa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.</li> <li>Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado) que determinan la situación financiera de la empresa.</li> <li>Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.</li> </ul> </li> </ul>

### CONTENIDOS BASICOS (duración 35 horas)

#### a) Salud laboral.

Condiciones de trabajo y seguridad.

Factores de riesgo: medidas de prevención y protección.

Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.

Primeros auxilios.

#### b) Legislación y relaciones laborales.

Derecho laboral: nacional y comunitario.

Seguridad Social y otras prestaciones.

Negociación colectiva.

#### c) Orientación e inserción sociolaboral.

El proceso de búsqueda de empleo.

Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.

Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.

Itinerarios formativos/profesionalizadores.

Hábitos sociales no discriminatorios.

#### d) Principios de economía.

Variables macroeconómicas e indicadores socio-económicos.

Relaciones socioeconómicas internacionales.

#### e) Economía y organización de la empresa.

La empresa: áreas funcionales y organigramas.

Funcionamiento económico de la empresa.

3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.

#### 3.6.1 Materias de modalidad:

— Matemáticas aplicadas a las ciencias sociales II.

— Economía y organización de empresas.

## 4. Profesorado

4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Gestión del Transporte.

MODULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
1. Gestión administrativa del transporte.	Procesos comerciales.	Profesor Técnico de FP.
2. Gestión administrativa del comercio internacional.	Organización y gestión comercial.	Profesor de Enseñanza Secundaria.
3. Organización del servicio de transporte terrestre.	Organización y gestión comercial.	Profesor de Enseñanza Secundaria.
4. Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre.	(1).	(1).
5. Almacenaje de productos.	Procesos comerciales.	Profesor Técnico de FP.
6. Comercialización del servicio de transporte.	Organización y gestión comercial.	Profesor de Enseñanza Secundaria.
7. Aplicaciones informáticas de propósito general.	Procesos comerciales.	Profesor Técnico de FP.
8. Lengua extranjera.	(2).	Profesor de Enseñanza Secundaria.
9. Relaciones en el entorno de trabajo.	Formación y orientación laboral.	Profesor de Enseñanza Secundaria.
10. Formación y orientación laboral.	Formación y orientación laboral.	Profesor de Enseñanza Secundaria.

(1) Para la impartición de este módulo profesional es necesario un Profesor especialista de los previstos en el artículo 33.2 de la LOGSE.

(2) Alemán, francés, inglés, italiano o portugués, en función del idioma elegido.



#### 4.2 Materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto.

MATERIAS	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
Economía. Economía y organización de la empresa.	Organización y gestión comercial. Organización y gestión comercial.	Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.

#### 4.3 Equivalencia de titulaciones a efectos de docencia.

##### 4.3.1 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

— Organización y Gestión Comercial,  
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:

— Diplomado en Ciencias Empresariales,  
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

##### 4.3.2 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

— Formación y Orientación Laboral  
se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:

— Diplomado en Ciencias Empresariales.  
— Diplomado en Relaciones Laborales.  
— Diplomado en Trabajo Social.  
— Diplomado en Educación Social,  
con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

#### 5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas

De conformidad con el artículo 39 del Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, del ciclo formativo de formación profesional de grado superior: Gestión del Transporte, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente Real Decreto, los siguientes espacios mínimos, que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a) del citado Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio.

Espacio formativo	Superficie — m <sup>2</sup>	Grado de utilización — Porcentaje
Aula de Gestión Comercial .....	90	50
Aula de Audiovisuales .....	60	10
Aula Polivalente .....	60	40

El grado de utilización expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas y, por tanto, tiene sentido orientativo para el que definen las administraciones educativas al establecer el currículo.

En el margen permitido por el «grado de utilización», los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

#### 6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios universitarios

##### 6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.

Gestión administrativa del transporte.  
Gestión administrativa del comercio internacional.  
Organización del servicio de transporte terrestre.  
Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre.  
Almacenaje de productos.  
Aplicaciones informáticas de propósito general.

##### 6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

Gestión administrativa del transporte.  
Gestión administrativa del comercio internacional.  
Organización del servicio de transporte terrestre.  
Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre.  
Almacenaje de productos.  
Aplicaciones informáticas de propósito general.  
Formación y orientación laboral.  
Formación en centro de trabajo.

##### 6.3 Acceso a estudios universitarios:

Diplomado en Biblioteconomía y Documentación.  
Diplomado en Ciencias Empresariales.  
Diplomado en Educación Social.  
Diplomado en Estadística.  
Diplomado en Gestión y Administración Pública.  
Diplomado en Informática.  
Diplomado en Relaciones Laborales.  
Diplomado en Trabajo Social.  
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.