

ANEXO III

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Gestión comercial y financiera del transporte por carretera

Código: COML0211

Familia profesional: Comercio y Marketing

Área profesional: Logística comercial y gestión del transporte

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

COM651_3 Gestión comercial y financiera del transporte por carretera (RD 1550/2011, de 31 de octubre)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC2182_3: Comercializar servicios de transporte por carretera

UC2183_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.

UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.

UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

Competencia general:

Gestionar la actividad económico-financiera y comercial del transporte por carretera, realizando los trámites administrativos y obligaciones, empresariales y fiscales, que se derivan de la prestación y seguimiento de los servicios de transporte por carretera, con calidad y satisfacción al cliente, respetando la normativa vigente y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional, en el ámbito público y privado, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, organizando y gestionando la actividad del transporte por carretera, en empresas de transporte, operadores logísticos, agencias de carga, transitarios u otras actividades anexas al transporte por carretera, en contacto directo con el cliente o a través de las tecnologías de la información y comunicación.

Sectores productivos:

En el sector de transporte, en los subsectores de transporte por carretera tanto de viajeros como mercancías y actividades anexas al transporte por carretera.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

4123.1023 Agentes de transportes, en general.

4123.1041 Empleados administrativos de los servicios de transporte en general.
Administrativo del servicio de transporte por carretera
Comercial de servicios de transporte por carretera.
Gerente de empresas de transporte por carretera.
Gestor del transporte por carretera

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

La Dirección General de Transporte Terrestre exige disponer de la competencia profesional para el ejercicio de las actividades de transporte por carretera.

Duración de la formación asociada: 630 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF2182_3: Comercialización del transporte por carretera. (160 horas)

- UF2225: Marketing de la actividad de transporte por carretera. (80 horas)
- UF2226: Contratación y técnicas de negociación en el transporte por carretera. (80 horas)

MF2183_3: Gestión económico-financiera del transporte por carretera. (170 horas)

- UF2227: Constitución y financiación de empresas de transporte por carretera (90 horas)
- UF2228: Facturación y fiscalidad de la actividad del transporte por carretera (80 horas).

MF2061_3: (Transversal) Gestión administrativa de operaciones de transporte por carretera (90 horas)

- UF2223: Gestión documental de los servicios de transporte por carretera (60 horas)
- UF2224: Gestión de seguros en el transporte por carretera (30 horas)

MF2184_3: Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte. (40 horas)

MF1006_2: (Transversal) Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 horas)

MP0461: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión comercial y financiera del transporte por carretera (80 horas)

Vinculación con capacitaciones profesionales:

La formación de este certificado sirve de soporte formativo parcial para presentarse al examen oficial de Capacitación Profesional para el ejercicio de la actividad de transporte, interior e internacional, por carretera, tanto de viajeros como mercancías, convocado por las autoridades competentes. Los certificados de capacitación profesional serán expedidos por el Ministerio de Fomento o por las Comunidades Autónomas que resulten competentes en virtud de las facultades delegadas por la normativa vigente. Dichas personas serán inscritas en el apartado correspondiente del Registro General de Transportistas y de Empresas de Actividades Auxiliares y Complementarias del Transporte, en los términos que señala el número 1 del artículo 50 del ROTT, a cuyo fin, las comunidades autónomas habrán de remitir relación de los que expidan a la Dirección General de Ferrocarriles y Transportes por Carretera, haciendo constar los datos que ésta determine.

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: COMERCIALIZAR SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel: 3

Código: UC2182_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Obtener y organizar la información del mercado de servicios de transporte aplicando las bases de estudios de mercados para la toma de decisiones del plan de marketing del servicio de transporte

CR1.1 Los datos e información de las variables del mercado de transporte se identifican de acuerdo a las características propias del servicio de transporte por carretera, normativa aplicable y necesidades de información de la actividad de transporte, interior e internacional.

CR1.2 La información, relevante y actualizada, de la evolución de las variables de oferta y demanda del mercado del servicio de transporte se obtiene, de forma regular, acudiendo a fuentes fiables, sistemas EDI («Electronic Data Interchange»), documentación, revistas especializadas, asociaciones profesionales y observatorios de transporte del sector valorando su adecuación a las especificidades objeto del servicio que presta la organización –tipo de mercancía, ámbito espacial, carga y depósito u otros.

CR1.3 La información del mercado del servicio de transporte se organiza y mantiene actualizado integrando la información relevante en un sistema de información de mercados (SIM) para la toma de decisiones en la organización.

CR1.4 El análisis de la competencia y oferta de servicios se realiza comparando según el volumen de negocio, la cuota de mercado y otros datos comerciales propios y de los competidores y diferenciando las características de los servicios existentes en el mercado según criterios comerciales y del sector –tipo de vehículo necesario– peso y características técnicas–, tiempos mínimos, regularidad, línea y temporada, ámbito espacial u otros.

CR1.5 El análisis de la demanda de servicios de transporte por carretera, se realiza identificando los segmentos no cubiertos por la oferta existente y las oportunidades en los que existen ventajas comparativas aplicando técnicas de segmentación e identificación de nichos de mercado que diferencien según su perfil –tipo de clientes –fabricante, distribuidor, particular, agencias u otros– volumen de movimientos, volumen de facturación, capacidad financiera y nivel de morosidad e impagos en el segmento, u otros y características –tipo de mercancía o viajes a realizar, recorrido, distancia, regularidad u otros.

CR1.6 La información y variables de la oferta y demanda del mercado del tipo de servicios de transporte que presta la organización, se organizan en un informe ordenado y estructurado, con tablas y gráficos que faciliten su interpretación y la toma de decisiones del plan de marketing y planificación comercial de la organización.

CR1.7 Las condiciones y normas relativas a la organización del mercado de transporte por carretera tanto de mercancías y viajeros se interpreta diferenciando las relativas al transporte intracomunitario y extracomunitario.

RP2: Promocionar el servicio de transporte aplicando técnicas de marketing y gestión de relaciones con clientes a fin de garantizar la difusión y creación de la cartera de clientes.

CR2.1 Las conclusiones e implicaciones sobre las variables del marketing-mix: producto, precio, distribución y publicidad de servicios de transporte que se oferta se deducen de la información y variables del mercado de transporte por carretera, aplicando criterios de políticas de marketing que apoyen la toma de decisiones a los superiores y responsables de la organización.

CR2.2 Las acciones de marketing y promoción del servicio de transporte se proponen aplicando las técnicas de promoción y publicidad en función del tipo de servicio y clientes a los que se dirigen.

CR2.3 La difusión y promoción del servicio de transporte se realiza, a través de acciones de marketing directo –telemarketing, buzoneo, carteo y listas de distribución electrónicas, redactando el contenido de las comunicaciones escritas cartas o correos electrónicos respetando los criterios establecidos por la organización, y distribuyéndolas utilizando las bases de datos y aplicaciones de gestión de relaciones con clientes, tipo CRM, («Customer Relationship Management»).

CR2.4 El contenido e información para las comunicaciones comerciales con clientes se elabora a partir de las especificaciones recibidas, de acuerdo a sus objetivos, información de nuevos servicios, apertura de sucursales o cualquier otro motivo.

CR2.5 Los datos de los contactos comerciales y clientes se registran y actualizan periódicamente en los ficheros y bases de datos de clientes, con la información relevante de cada contacto comercial, utilizando aplicaciones informáticas de relaciones con clientes tipo CRM u otras.

CR2.6 La captación y contacto con clientes potenciales se realiza de forma proactiva, acudiendo a ferias y localizándolos en bases de datos, publicaciones u otras fuentes de búsqueda de clientes «on line» y «off line».

RP3: Planificar el proceso de venta del servicio de transporte por carretera organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta para el cumplimiento de los objetivos de venta de la organización.

CR3.1 El plan de acción de ventas se organiza periódicamente teniendo en cuenta los parámetros comerciales y objetivos de ventas y considerando al menos, características del cliente, tiempo y frecuencia de visitas comerciales, plazos y objetivos comerciales, márgenes de negociación y límites de actuación entre otras.

CR3.2 La cartera de clientes se determina a partir de los ficheros de clientes, elaborando una lista detallada y organizada e identificando al menos: persona de contacto, necesidades de servicio –transporte, depósito o servicios logísticos en general volumen de facturación, y criterios y procedimientos que aplican para la selección de proveedores del servicio de transporte –concurso, presentación de ofertas u otros–.

CR3.3 El lugar, fecha y hora de la visita se acuerda con el cliente de forma proactiva y cordial, con seguridad y confianza, a través de los sistemas de comunicación establecidos: teléfono, e-mail u otras.

CR3.4 El calendario de visitas comerciales se elabora teniendo en cuenta las necesidades del cliente y los plazos previstos para la consecución de los objetivos comerciales propios y de la organización y utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de gestión de tareas y organización del trabajo.

CR3.5 La información y condiciones de clientes que sacan a concurso sus necesidades de prestación y tráficos, tanto de mercancías como viajeros, se obtiene contactando con los responsables de transporte de dichas empresas u organizaciones.

RP4: Identificar las necesidades del cliente de servicios de transporte por carretera aplicando criterios de clasificación y segmentación para valorar y garantizar la capacidad de satisfacción de las mismas por parte de la organización.

CR4.1 Las características de los distintos tipos de clientes de servicios de transporte por carretera se obtienen buscando en las fuentes de información disponibles –CRM, fichero de clientes y estudios de mercado del sector– diferenciando según criterios comerciales.

CR4.2 Las necesidades de prestación del servicio del cliente se obtienen en contacto directo con el cliente a través de una entrevista o contacto telefónico, con el mayor nivel de detalle posible a partir del argumentario de venta e identificando aquella información relevante –persona de contacto u otro– y diferenciando al menos según sus características –tipo de cliente –fabricante, distribuidor, particular, agencias u otros– volumen de movimientos, volumen de facturación, capacidad financiera, nivel de morosidad e impagos u otros.

CR4.3 Las reuniones y entrevista con el cliente o persona de contacto establecido como interlocutor, se realizan en un ambiente cordial que favorezca la confianza y el intercambio de información relevante.

CR4.4 La información obtenida del cliente se analiza deduciendo las posibilidades e mejora, reducción de costes o valores añadidos que se podrían prestar al cliente en el servicio de transporte por carretera señalando al menos: reducción de tiempos en tránsito, cuellos de botella, frecuencias, optimización de movimientos, reducción de costes, cambios en la estructura de almacenes u otros.

CR4.5 Las necesidades y características de los clientes y organizaciones que sacan a concurso sus demandas de servicios de transporte por carretera se obtienen de las condiciones de subcontratación del concurso ofertadas y valorando la capacidad y posibilidades de desarrollar el servicio a concurso.

CR4.6 La capacidad de satisfacción de las necesidades del cliente se evalúa a partir de las características propias de la empresa y recursos disponibles consultando, en caso necesario, con el departamento propio de tráfico y explotación.

RP5: Elaborar presupuestos adaptados a las necesidades del cliente, concursos de transporte y condiciones de transporte para realizar ofertas de servicios de transporte competitivas de acuerdo con el margen de beneficio y política de precios y tarifas establecida por la organización.

CR5.1 Los apartados y elementos necesarios de la oferta o presupuesto del servicio de transporte por carretera se determinan teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, actividades auxiliares necesarias –estiba y desestiba, almacén u otros– disponibilidad de vehículos, usos y términos comerciales acordados (incoterms u otros), necesidades de personal y retornos facilitados por el departamento de tráfico, respetando la normas y usos habituales en el contraste de transporte por carretera.

CR5.2 Los centros de costes, fijos y variables, de la operación –paralizaciones, manipulación, estancia en almacén, seguros, gestiones administrativas, u otras– se calculan a partir de la información disponible y de la suministrada por el departamento financiero o departamento que incurre en él, aplicando las tarifas, márgenes y fórmulas aplicados por la organización.

CR5.3 El precio final de la oferta se calcula considerando todas las partidas que conlleva el servicio de transporte, y las tarifas preestablecidas por la organización, cargas fiscales de la prestación del servicio, seguros y otros costes o riesgos que pudieran ocurrir según el tipo de operación –viajeros o mercancías, peligrosas o perecederas– periodo de vigencia de la oferta, cláusulas de revisión u otras.

CR5.4 El presupuesto del servicio del transporte y actividades auxiliares acordadas se confecciona teniendo en cuenta las partidas, costes, fiscalidad, márgenes comerciales, descuentos y especificando las variables de la operación acordadas con el cliente y establecidas por la organización.

CR5.5 La oferta del servicio de transporte se elabora de acuerdo a los procedimientos y formatos establecidos por la organización respetando a la

normativa comercial vigente, usos habituales en el sector que garantizan su validez y considerando las desviaciones que puedan surgir en los costes.

CR5.6 La oferta se presenta al cliente proporcionando la información de manera clara, ordenada y oportuna sobre las distintas condiciones del servicio, precio, condiciones de pago, desviaciones, posibles descuentos, medios de pago, penalizaciones u otros.

CR5.7 Las alternativas en las condiciones de pago y contratación se identifican consultado con los responsables financieros y de producción, de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización y aplicando criterios de oportunidad.

RP6: Negociar las condiciones del servicio transporte por carretera, aplicando técnicas de negociación de acuerdo con la responsabilidad asignada, para cerrar la operación y el contrato en las mejores condiciones para las partes implicadas.

CR6.1 Las condiciones de la oferta de prestación del servicio de transporte y precios se presenta al cliente con el detalle requerido –número de vehículos, horarios, líneas y cualquier otro elemento que suponga coste o alteración en el servicio estándar– ajustándose a los criterios y política de la organización, normativa y convenios del sector.

CR6.2 El proceso de negociación de la oferta se preparan identificando las horquillas y márgenes de negociación, de acuerdo a la capacidad y responsabilidad asignada por la empresa para la negociación de las condiciones y objeciones que pueden surgir con el cliente.

CR6.3 Las condiciones de transporte, actividades auxiliares y alternativas de servicio se analizan en colaboración con el cliente, de acuerdo a las informaciones obtenidas de éste, considerando las condiciones competitivas del mercado en un clima de cordialidad e intercambio de información recíproca.

CR6.4 Las posibles variaciones de las condiciones de la oferta –precio de los servicios de transporte, coste, servicios añadidos, condiciones de pago, penalizaciones u otros– se analizan detallando los motivos: temporalidad, cambio de precio de combustible, revisiones pactadas, y concretando la referencia válida para las partes y responsabilidad de cada parte.

CR6.5 Las condiciones económicas –precio, medios de pago y posibles descuentos se negocian adoptando una postura flexible, segura y con predisposición positiva a los acuerdos, en línea con los objetivos generales de la organización.

CR6.6 Las condiciones de compromiso de las partes en cuanto a penalizaciones, fórmulas de resolución de conflictos, arbitraje, volúmenes de movimiento, precios, temporalidad, nivel de servicio, horarios de petición de servicios, tiempo de reacción se negocian de acuerdo con la responsabilidad asignada y acudiendo, si procede, a los superiores de forma que se garantice el cierre efectivo de la operación.

CR6.7 La responsabilidad y compromisos de las partes intervinientes en el contrato de transporte se negocian respetando la normativa y usos habituales en el sector tanto de viajeros como mercancías.

RP7: Elaborar la documentación comercial, contrato de transporte y carta de porte respetando la normativa vigente y usos habituales del sector para garantizar la realización de la operación en las condiciones acordadas.

CR7.1 Las condiciones acordadas durante el proceso de negociación se determinan siguiendo el modelo de contrato-tipo de transporte por carretera y carta de porte, de acuerdo a la normativa vigente y los criterios fijados por la empresa.

CR7.2 El modelo de contrato se redacta y cumplimenta en todos sus apartados -partes implicadas, objeto, condiciones de transporte y cláusulas de salvaguardia, garantizando que se cubren todos los elementos y prevenir conflictos comerciales posteriores.

CR7.3 Las reglas y obligaciones legales derivadas de la firma de un contrato de transporte se determinan en especial en relación a las condiciones de transporte y convenios como el convenio de transporte internacional de mercancías.

CR7.4 Las normas de prevención de riesgos laborales se observan en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Calculadora y otras herramientas de cálculo. Teléfono, fax y agendas electrónicas. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Aplicaciones de organización del trabajo y gestión de tareas. Aplicaciones de gestión de clientes (tipo CRM «Customer Relationship Management»). Sistemas de información de mercados. Sistemas EDI («Electronic Data Interchange»). Navegadores de Internet. Internet. Intranet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones para la elaboración de ofertas, presupuestos y facturación.

Productos y resultados

Análisis del mercado y variables del transporte por carretera. Actualización del SIM (Sistema de Información de Mercados) del servicio de transporte por carretera. Difusión y promoción del servicio de transporte por carretera. Asistencia a ferias y contacto con clientes potenciales. Visitas comerciales a clientes. Obtención de información relevante de clientes. Fichas de clientes y gestión de CRM. Programación y calendario de visitas comerciales y venta. Informe y hoja de visitas. Identificación de necesidades y características del cliente. Preparación de la oferta de servicios de transporte por carretera adaptada al cliente y concursos de prestación de servicios. Negociación de condiciones del contrato de transporte por carretera. Cumplimentación del contrato-tipo de transporte por carretera y carta de porte.

Información utilizada o generada

Estudios e informes de mercado del transporte por carretera. Informes de Observatorios de transporte interior e internacional. Gestión de bases de datos de clientes y CRM. Política y objetivos comerciales de la organización. Información comercial documentación promocional de la organización. Plan de marketing de servicios de transporte por carretera. Tarifas y política de precios de la organización. Sistema de Información de Mercados. Argumentario de venta del servicio de transporte por carretera. Información y condiciones de concesiones de servicios de transporte de viajeros por carretera. Procedimientos y usos habituales en transporte por carretera. Contrato-tipo de transporte por carretera y carta de porte. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa vigente nacional e internacional en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera, CMR. Plan de prevención de riesgos laborales.

Unidad de competencia 2

Denominación: GESTIONAR LA ACTIVIDAD ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel: 3

Código: UC2183_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las gestiones y trámites para la formalización mercantil y constitución de la empresa de transporte ajustándose a las características y obligaciones derivadas de la forma jurídica seleccionada.

CR1.1 La forma jurídico-mercantil, o en su caso, su modificación, se selecciona a partir de la comparación de las ventajas, riesgos y responsabilidad derivada de cada una de ellas en el caso de quiebras, sus costes y características de la actividad del transporte por carretera.

CR1.2 Los requisitos y obligaciones derivadas de las distintas formas jurídicas que puede adoptar una empresa de transporte, se identifican en la normativa mercantil, acudiendo a los organismos competentes y fuentes de información fiables, valorando sus particularidades –protección y responsabilidad legal, capital mínimo, número mínimo de socios, fiscalidad y capacidad de crecimiento u otras.

CR1.3 Los trámites y gastos de constitución y puesta en marcha o, en su caso, los de modificación de la forma jurídica, objeto social, ampliación de capital u otros– se determinan a partir de la normativa vigente y utilizando los modelos e información suministrada por las administraciones públicas correspondientes.

CR1.4 Las condiciones y requisitos de ayudas y subvenciones para empresas, en materia de transporte, se identifican en la normativa y boletines informativos valorando el cumplimiento de los mismos para las características de la organización.

CR1.5 La documentación y trámites administrativos necesarios para constituir y modificar la forma jurídica se realizan, en la forma y plazo establecidos, ante los organismos competentes cumplimentando la documentación según los modelos, normativa y reglamentación establecida.

RP2: Realizar las gestiones necesarias para la obtención de recursos financieros, subvenciones, aplazamientos de deudas u otros vinculados a las operaciones de transporte por carretera, de acuerdo a su nivel de responsabilidad.

CR2.1 Las gestiones y documentación necesaria para la obtención de créditos y préstamos se realizan presentando la documentación, requisitos y garantías exigidos.

CR2.2 Las gestiones derivadas del arrendamiento financiero o «leasing», y alquiler o «renting» u otros– de los vehículos se realizan de acuerdo al procedimiento y características propias de cada uno y entidad seleccionada, verificando la documentación, requisitos y garantías exigidos.

CR2.3 Los avales y fianzas bancarias necesarias para ejercer la actividad y determinadas operaciones de transporte especial se solicitan en la entidad financiera de acuerdo al procedimiento establecido, en función de la capacidad financiera.

CR2.4 Los servicios bancarios disponibles –descuento de efectos «factoring», aplazamiento de deudas, avales, fianzas u otros– se gestionan negociando con la entidad financiera las mejores condiciones económico-financieras, coste financiero u otros.

CR2.5 Las subvenciones y ayudas públicas para la adquisición y renovación de la flota, carburante, innovaciones u otras se identifican acudiendo a las fuentes de información «on line» y «off line» y los organismos competentes en materia de transporte por carretera, y distinguiendo las condiciones y requisitos necesarios para su solicitud.

CR2.6 La documentación y trámites necesarios para la obtención de ayudas se cumplimentan en los modelos adecuados, en el tiempo y forma exigidos ante la administración pública competente.

RP3: Asistir en la compra, venta y alquiler de vehículos determinando la inversión, recursos financieros y forma de financiación óptima para la readquisición de vehículos, repuestos u otros activos necesarios en las operaciones de transporte por carretera.

CR3.1 La inversión necesaria para la adquisición y renovación de vehículos, repuestos, carburante, u otros servicios de mantenimiento se calcula realizando el presupuesto previsible de acuerdo con los planes de modernización y necesidades de la empresa, precios de mercado y teniendo en cuenta la normativa vigente sobre edad media de la flota, vida útil de los activos y política de amortización de la inversión de la empresa

CR3.2 Los ratios de rentabilidad de la inversión tipo Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Rentabilidad (TIR) se calculan a partir del coste y previsión de ingresos tanto de la actividad como venta de activos, aplicando las fórmulas adecuadas y utilizando las herramientas disponibles.

CR3.3 La rentabilidad de la inversión necesaria se interpreta comparando los ratios, VAN y TIR, con el tipo de interés u otras tasas y ratios de forma que se valoren los riesgos y la oportunidad de la inversión para la organización.

CR3.4 Las alternativas y ventajas de la inversión se presentan a los superiores colaborando en la toma de decisiones de compra, alquiler y venta de activos tipo vehículos, repuestos u otros.

CR3.5 La forma y producto de financiación adecuado para la adquisición del activo –préstamos, leasing, renting u otros– se selecciona en función de las necesidades de la empresa, los requisitos y garantías exigidos por las entidades financieras, los costes financieros y el nivel de riesgo, una vez analizada la información disponible y actualizada sobre los distintos productos y entidades.

CR3.6 La propuesta de compra y selección de proveedor se realiza analizando las ofertas presentadas mediante la observación de las variables que permitan optimizar los objetivos de la empresa, coste de los servicios de mantenimientos, valoración de los medios que se sustituyen, forma de pago, especificaciones del producto, fecha de entrega, u otras.

CR3.7 Los servicios adicionales a la compra y alquiler de los vehículos y repuestos –garantía, mantenimientos, seguros, otros– se gestionan determinando, en su caso, entre las empresas y profesionales especializados en función de las características de la prestación –plazos de entrega, precios, condiciones de pago u otros.

RP4: Gestionar la facturación, medios de cobro y pago de las operaciones y contratos acordados con clientes y proveedores de servicios de transporte para la liquidación de dichas operaciones y sus obligaciones fiscales.

CR4.1 Las facturas y recibos se formalizan cumplimentando la información, a partir de los datos disponibles de las operaciones de transporte, y respetando los requisitos legales y fiscales establecidos.

CR4.2 Las facturas de los servicios subcontratados a terceros se tramitan para su devengo, respetando el plazo establecido y verificando la exactitud de los datos con las condiciones acordadas.

CR4.3 Las gestiones para la facturación se realizan verificando su exactitud con lo acordado y tramitándola para su devengo de acuerdo al procedimiento interno de la organización y utilizando los sistemas de comunicación y aplicaciones informáticas adecuadas.

CR4.4 Los medios de cobro y pago acordados con los clientes agentes y proveedores, entidades bancarias u otros se tramitan cumplimentando y dando las órdenes, en el plazo y la forma establecidos –domiciliación bancaria, orden de transferencia, cheque, pagare, letras u otros.

CR4.5 Las gestiones para el pago de las obligaciones fiscales que se derivan del ejercicio de las operaciones propias de la actividad del transporte por carretera –IVA e impuestos de circulación, peajes u otros– se realizan de acuerdo a la operación, procedimientos y calendario establecido, realizando las obligaciones asumidas.

CR4.6 Las condiciones de pago y cobro de operaciones comercializadas en divisas internacionales se supervisan de acuerdo a las condiciones, comisiones, tipo de cambio y documentación financiera acordada.

CR4.7 Los impagos de clientes se detectan y tramitan con prontitud cumpliendo los requisitos y plazos contemplados por la normativa vigente, a partir de la información suministrada por extractos e información de las entidades financieras colaboradoras y el departamento o responsable administrativo-financiero.

CR4.8 Las medidas a tomar en el caso de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de la organización se determinan según las necesidades –solicitud de aplazamiento en pagos, intereses, fraccionamiento, pago de multa u otras tramitando su desarrollo de acuerdo a su nivel de responsabilidad o comunicando a lo superiores la situación para la toma de medidas oportunas.

RP5: Evaluar la rentabilidad, solvencia y eficiencia de la actividad del transporte por carretera, analizando las variables e información contable de la organización para la toma de decisiones económico financieras de la organización.

CR5.1 Los resultados y situación económica de la actividad se interpretan a partir del saldo de la cuenta de resultados considerando los ingresos y gastos durante el ejercicio de la actividad.

CR5.2 La información de los estados financieros –balance y cuenta de resultados–, informes de seguimiento de costes u otros– se analiza periódicamente, detectando desviaciones con prontitud y posibilidades de mejora en la gestión de la actividad.

CR5.3 Los coeficientes y ratios de liquidez y solvencia –ratio circulante y liquidez inmediata– de la actividad del transporte por carretera se calculan aplicando las fórmulas financieras y utilizando los datos e información empresarial contenida en las partidas contables de los estados financieros de la organización.

CR5.4 El punto muerto o umbral de rentabilidad de la actividad se calcula considerando los ingresos por ventas, los costes, fijos y variables, e información contable relacionada recogida en los estados financieros, cuenta de resultados y balance.

CR5.5 Los ratios financieros –endeudamiento, autonomía y otros– y de rotación –periodo medio de maduración u otros– se calculan teniendo en cuenta la información recogida en las cuentas anuales previsionales o reales, utilizando las fórmulas y herramientas de cálculo e informáticas disponibles.

CR5.6 Los resultados obtenidos de los ratios financieros se interpretan determinado la solvencia y rentabilidad de la organización y comparándolos con los habituales en el sector.

CR5.7 El nivel de liquidez de la actividad se determina a partir de los resultados obtenidos de los ratios de liquidez, observando las posibles divergencias entre ventas y cobros y, entre gastos y pagos.

CR5.8 La solvencia financiera de la organización para un periodo se interpreta en base a los resultados obtenidos ratio de apalancamiento, ratio de neto sobre pasivo entre otros aplicando las fórmulas adecuadas y utilizando las herramientas de cálculo y previsión disponibles.

CR5.9 Las consecuencias financieras que se derivan del análisis de los ratios financieros se determinan valorando las alternativas para su reducción a corto plazo –financiación, control de gastos, mejora de las formas de cobro/pago u otras– y comparando, en su caso, los ratios de liquidez con los de otras empresas del sector para la toma de medidas por parte de la organización.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes

y materiales de archivo. Teléfono, fax y material de oficina. Agenda electrónica. Calculadora. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, aplicaciones de gestión de correo electrónico. Internet e Intranet. Aplicaciones de facturación y cálculo de inversiones y presupuestos.

Productos y resultados

Facturación y liquidación de operaciones y contratos acordados con clientes y proveedores en forma y plazo. Gestión y control de los medios de cobro y pago: domiciliación bancaria, órdenes de transferencia, cheques, pagares y letras. Tramitación de documentación relativa a impagos de clientes. Gestión de pago de impuestos y sanciones derivadas de la actividad de transporte. Análisis de la estructura de costes de la empresa de transportes. Cálculo de los ratios financieros básicos de la actividad: liquidez, solvencia y rentabilidad.

Determinación del nivel de liquidez de la actividad. Cálculo del punto muerto o umbral de rentabilidad de la actividad. Análisis de las necesidades de financieras e inversiones de la organización. Elaboración de presupuesto de compra de vehículos, elementos de manutención u otros activos necesarios para la actividad y los servicios de la empresa. Análisis de productos financieros. Obtención de créditos, avales y fianzas, descuentos de efectos y otros servicios bancarios. Gestión de la solicitud de subvenciones y ayudas para la adquisición y renovación de la flota, carburante, u otros. Renegociación de condiciones con entidades bancarias: aplazamiento de pagos, intereses, fraccionamiento, recargos y comisiones. Gestiones y trámites derivados de la constitución y modificación de empresas mercantiles en el ámbito del sector.

Información utilizada o generada

Normativa vigente en materia mercantil, fiscal y financiera referida a obligaciones empresariales. Plan General Contable. Estados financieros: Balance y Cuenta de resultados. Información contable de la organización. Estructura de costes: costes por departamento, coste medio por kilómetro recorrido. Cuadro de mandos económico financiero. Plan de financiación de los vehículos o activos de la empresa. Contratos y condiciones económico-financieras de las operaciones de transporte con clientes, organizaciones, administración pública, agentes y entidades bancarias. Normativa y procedimiento de facturación. Calendario de cobros y pagos.

Condiciones de facturación en operaciones de cobro y pago en divisas internacionales. Extractos bancarios e información suministrada por las entidades financieras colaboradoras y el departamento o responsable administrativo-financiero. Información de subvenciones y ayudas en el sector de transporte. Información referente a incumplimientos de pagos con los proveedores, administraciones públicas, entidades financieras u otros. Información de los ratios básicos, tipo VAN (Valor Actual Neto) y TIR (Tasa Interna de Rentabilidad), de las operaciones y actividad empresarial. Información disponible y actualizada de productos financieros. Formularios de registro mercantil de empresas. Formularios de constitución de empresas mercantiles en el ámbito del sector.

Unidad de competencia 3

Denominación: REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel: 3

Código: UC2061_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar los trámites para la obtención y vigencia de las autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa y procedimientos vigentes en el sector.

CR1.1 Los trámites y gestiones para la circulación de los vehículos—autorizaciones, visado y renovación de las tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos— se tramitan respetando los plazos de revisión, validez y visado, y siguiendo el procedimiento administrativo establecido por los organismos competentes.

CR1.2 El calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de los vehículos propios se realiza programando y ajustando las fechas teniendo en cuenta la normativa vigente y la planificación de servicios de transporte prevista por la organización.

CR1.3 La información y documentación de correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica que corresponde con los datos de los vehículos y respeta los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa y fabricante.

CR1.4 Los permisos y documentación específica de los vehículos necesaria para la realización de transportes especiales —transporte escolar, mercancías peligrosas, animales vivos, perecederos u otros— se solicitan realizando las gestiones ante la autoridad competente en la materia de acuerdo a la normativa vigente.

CR1.5 Las gestiones ante el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico y placas identificativas de vehículos se realiza, ante el organismo competente, siguiendo el procedimiento establecido.

CR1.6 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, se tramitan presentando la documentación, pago de tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido y de acuerdo al procedimiento y normativa de tráfico vigente.

CR1.7 La solicitud de autorizaciones administrativas especiales, para la circulación de vehículos con cargas especiales, mercancías peligrosas u otras que por sus dimensiones o circunstancias lo requieren, se tramitan siguiendo el procedimiento administrativo establecido ante el organismo competente y cumplimentando la documentación pertinente.

RP2: Gestionar y controlar la documentación de los conductores respetando la normativa vigente en tiempos de conducción, descanso y trabajo y capacitación profesional para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad,

CR2.1 La documentación profesional de la idoneidad y cualificación del conductor y personal encargado de realizar el transporte —permiso de circulación, certificado médico, certificado de aptitud profesional u otros— se comprueba verificando su vigencia y exactitud de acuerdo a la normativa vigente.

CR2.2 La capacitación y cualificación de los conductores se determina de acuerdo con las características de las operaciones y vehículos, permisos de conducción y autorizaciones necesarias según el tipo de transporte.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se gestionan respetando las reglas y obligaciones aplicables en materia de seguridad social y normativa laboral vigente.

CR2.4 Las exigencias y responsabilidades del empresario en materia de seguridad en la carretera y prevención de riesgos laborales se determinan interpretando la normativa asociada y transmitiendo a los conductores antes de la salida.

CR2.5 La renovación de la documentación del conductor se prevé, con antelación suficiente, registrando y comprobando su vigencia y advirtiendo a los conductores y jefes de tráfico de su cumplimiento para la toma de medidas.

CR2.6 Las hojas y tarjetas de registro –del conductor, la empresa y control– de los tacógrafos de los vehículos, a disposición de los agentes de control, se registran con la periodicidad y forma establecidas, durante el tiempo legalmente exigido en la normativa vigente.

CR2.7 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan siguiendo el procedimiento establecido y diferenciando los trámites y responsabilidad de la empresa y el conductor.

RP 3: Realizar el control y gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con los clientes y proveedores, con eficacia y calidad del servicio.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación necesaria se cumplimenta según el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico respetando la normativa vigente y procedimientos internos de la organización.

CR3.2 Las normas aplicables a la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos con conductor se respetan en la firma de los contratos y elaborando la documentación y autorizaciones que debe acompañar a la operación durante el transporte.

CR3.3 Los datos e información que contiene la documentación de la operación se comprueba que corresponde con los datos de la operación –origen y destino, puntos de carga, persona de contacto, servicios acordados– y los requisitos establecidos por la normativa vigente.

CR3.4 La documentación específica, en caso de operaciones intracomunitarias e extracomunitarias, se verifica que se adapta a la normativa, procedimiento y exigencias aduaneras vigentes.

CR3.5 El libro de ruta y documentación específica necesaria, en caso de operaciones de transporte de viajeros, se prepara cumplimentando los modelos respetando la normativa y reglamento vigente.

CR3.6 La documentación necesaria en caso de colaboraciones con otros agentes y transportistas externos, autorizaciones administrativas de transporte público y justificación de colaboración se preparan cumplimentado los modelos de los documentos establecidos de acuerdo a la normativa y procedimientos internos establecidos.

CR3.7 Los datos e información necesaria, tanto para la facturación de la operación al cliente como al operador de transporte subcontratado, se recopilan de la documentación la operación y transmiten al departamento responsable de la emisión de las facturas para su devengo siguiendo el procedimiento interno establecido.

CR3.8 La documentación de la operación del transporte, las hojas de transporte u otra documentación se archiva en soporte convencional e informático, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos internos de la organización de forma que se permita su acceso o consulta posterior.

CR3.9 Las normas de prevención de riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP4: Realizar las gestiones derivadas de las pólizas de seguros del transporte por carretera, obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando el procedimiento establecido en la póliza y la normativa vigente.

CR4.1 Los trámites relacionados con las solicitudes y renovaciones de las pólizas de los seguros en el transporte –seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros y seguro de mercancías, y otros seguros de transporte terrestre– se realizan cumplimentando la documentación y procedimiento respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia y situación de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente observando las condiciones y fecha acordado en las pólizas contratadas y archivando los justificantes de pago de las mismas para su acompañamiento al vehículo o dossier de documentación de la operación.

CR4.3 La documentación del seguro que debe acompañar al vehículo y operación se determina cumplimentando en caso necesario los datos, cuantías y plazos acordados según la responsabilidad de cada parte.

CR4.4 Los partes del seguro se cumplimentan de acuerdo con la información y datos recopiladas del accidente o siniestro producido de acuerdo con el procedimiento y normativa vigente establecida verificando las obligaciones responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.5 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan con prontitud a la compañía aseguradora de acuerdo con el procedimiento y normativa establecidos para agilizar la subsanación del daño causado o recibido.

CR4.6 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se recopila y registra de acuerdo al procedimiento establecido en la póliza de seguros.

CR4.7 El importe y proceso de liquidación del siniestro se controla y verifica que se adecua a las condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Teléfono y fax. Agenda electrónica.

Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental.

Productos y resultados

Tramitación de autorizaciones administrativas, tarjetas de transporte, permisos de circulación, de transporte, comunes y especiales. Trámites para el pago de impuestos de circulación. Programación y verificación de los planes de mantenimiento e inspección técnica de vehículos (ITV). Gestión y control de la documentación relativa a los conductores: permisos, capacitación y autorizaciones especiales. Gestión de las pólizas de seguros de transporte, obligatorias y voluntarias. Estudio de presupuestos de seguros y ampliación de coberturas de pólizas de seguros. Tramitación de solicitud y renovación de las pólizas de seguros en el transporte. Partes de siniestro.

Información utilizada o generada

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativa específico del transporte por carretera. Manual del conductor. Plan de mantenimiento del fabricante de vehículos. Calendario de ITV de la flota de vehículos. Procedimientos de archivo establecidos y los criterios de organización internos. Medidas de prevención de riesgos laborales. Contratos y condiciones de las pólizas de seguro del transporte. Información y datos de parte de accidentes y siniestros. Partes de siniestro. Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradores. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector.

Unidad de competencia 4

Denominación: GESTIONAR LAS RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

Nivel: 3

Código: UC2184_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender e informar a los clientes, de forma presencial, en formularios oficiales o por medios electrónicos, para satisfacer sus demandas y mejorar la calidad del servicio de transporte realizado.

CR1.1 La atención a clientes y usuarios del servicio de transporte se realiza adoptando una actitud correcta, cortés y diligente, y escuchando de forma activa las cuestiones planteadas.

CR1.2 La solicitud de información del cliente y usuario del servicio de transporte se registra clasificándola según distintos criterios para su posterior tratamiento y respuesta.

CR1.3 La respuesta y satisfacción de las demandas de información del cliente, se busca utilizando las aplicaciones de seguimiento de las operaciones (GPS u otro) y solicitando a los responsables y departamento de la operación de acuerdo a los protocolos y procedimientos internos establecidos.

CR1.4 Los protocolos de atención al cliente se aplican, en función del canal de comunicación empleado, favoreciendo la gestión eficaz de la petición del cliente y registrando la información necesaria.

CR1.5 Las demandas de información del cliente y usuario del servicio de transporte se responden de forma eficaz en una atmósfera adecuada y mostrando interés por el interlocutor y su petición.

RP2: Gestionar las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de transporte por carretera de acuerdo a criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de forma proactiva para satisfacer al cliente y previniendo las incidencias.

CR2.1 La información y datos relativos a la gestión y relaciones con el cliente se registran utilizando la documentación, fichero de cliente y sistema de gestión de las relaciones con clientes (tipo CRM «Customer Relationship Management» u otro).

CR2.2 El seguimiento de los clientes y las operaciones se realiza de forma continua, obteniendo información permanente y actualizada de su situación, incidencias e irregularidades utilizando los sistemas de seguimiento y localización de flotas y mercancías.

CR2.3 La información de la operación e incidencias se registra y transmite en caso necesario a los clientes y otros agentes, respetando los procedimientos establecidos previniendo posteriores quejas y reclamaciones y garantizando la satisfacción y calidad del servicio prestado.

CR2.4 El grado de satisfacción del cliente e indicadores de calidad del servicios se interpreta analizando la información obtenida de las aplicaciones de gestión de reclamaciones y directamente de los clientes, a través de encuestas u otros métodos de obtención de información del cliente, y registrando los resultados en las aplicaciones de gestión tipo CRM.

RP3: Realizar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera para resolución de incidencias, irregularidades y reclamaciones favoreciendo la calidad y mejora continua de la prestación del servicio de transporte.

CR3.1 La información del seguimiento de las operaciones se obtiene de la documentación de los servicios realizados detectando las incidencias que puedan haberse producido.

CR3.2 El procedimiento y criterios para la gestión de incidencias con los clientes y operaciones de transporte por carretera se aplica siguiendo el manual de calidad y protocolos de actuación en función de la estrategia y política establecida por la organización y el nivel de responsabilidad establecida.

CR3.3 Las incidencias y reclamaciones se registran manteniendo una base de datos actualizada que contiene como mínimo los siguientes datos: fecha, cliente, reclamante, conductor, transportista, solución, u otras necesarias.

CR3.4 El informe de seguimiento de la gestión de incidencias y las reclamaciones se elabora clasificando los tipos de incidencias, número, agilidad en la resolución y respuestas dadas y elaborando las estadísticas de seguimiento de las operaciones y resolución de las quejas y reclamaciones de clientes.

RP4: Resolver las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte respetando la normativa vigente y la responsabilidad de las partes de acuerdo a su nivel de responsabilidad para la mejora del servicio de transporte.

CR4.1 La documentación y formularios de reclamación de clientes u operaciones subcontratadas con terceros se cumplimentan de acuerdo a la información disponible y señalando al menos: fecha de recepción de la reclamación, receptor, forma de contacto –teléfono, e-mail, correo, u otro–, datos del reclamante, objeto de reclamación y propuesta de indemnización o acción.

CR4.2 El objeto de las reclamaciones e incidencias que surjan se interpreta analizando la responsabilidad de las partes implicadas, su origen –recogida, entrega, carga, descarga o facturación– y motivación teniendo en cuenta la normativa, contrato y condiciones acordadas con el cliente y usuario del transporte.

CR4.3 La respuesta y posibilidades de resolución de la reclamación se determina, a partir de las alternativas disponibles y repercusión económica del incidente y su resolución, de acuerdo al protocolo establecido de relaciones con el cliente.

CR4.4 La resolución adoptada se registra y comunica a las partes implicadas, acusando recibo y dejando constancia de la presentación y decisiones adoptadas de acuerdo a su nivel de responsabilidad.

CR4.5 La decisión adoptada se comunica a los departamentos implicados con relación a la reclamación del cliente de forma que la incidencia producida se tenga en cuenta en actuaciones futuras de los diferentes departamentos.

CR4.6 Las acciones y documentación que se derive de la resolución de las reclamaciones y siniestros se realizan siguiendo el procedimiento establecido.

CR4.7 La posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones se determina realizando los trámites y pasos necesarios a la celebración de la junta arbitral de transporte dependiendo del importe de la misma y causas de la reclamación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfono y fax. Material de oficina. Documentación y Hojas de reclamación. Aplicaciones informáticas: Procesadores de texto. Aplicaciones de correo electrónico. Internet. Intranet. Sistemas de gestión de las relaciones con clientes (CRM). Aplicaciones de gestión de tareas y organización del trabajo. Aplicaciones de seguimiento de las operaciones de transporte (GPS o sistemas de posicionamiento global, entre otros).

Productos y resultados

Atención a clientes y usuarios de servicios de transporte. Gestión de las relaciones con clientes. Cumplimentación de reclamaciones y partes de incidencias de servicios de transporte. Hojas de reclamaciones y documentación de quejas e incidencias. Seguimiento de operaciones, reclamaciones e incidencias. Valoración de la satisfacción de los clientes y usuarios del servicio de transporte por carretera. Resolución de reclamaciones e incidencias y reclamaciones.

Información utilizada o generada

Información a clientes de los servicios de transporte. Ficheros de clientes. Seguimiento de operaciones. Registro de incidencias y reclamaciones. Registro y estadísticas de resolución satisfactoria de las quejas y reclamaciones de clientes. Protocolos internos de la organización en las relaciones con cliente. Manual de calidad del servicio de atención al cliente. Procedimientos internos de la organización para la atención y resolución de incidencias y reclamaciones. Información sobre el grado de satisfacción de los clientes.

Unidad de competencia 5

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS RELACIONES Y ACTIVIDADES DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL.

Nivel: 2

Código: UC1006_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información proveniente del discurso oral con facilidad, en situaciones de comunicación con agentes, transitarios, clientes y/o proveedores de servicios extranjeros, de forma presencial o a distancia, en lengua estándar y a pesar de la existencia de ruidos o interferencias.

CR1.1 Las líneas generales de las conversaciones y entrevistas celebradas con agentes, transitarios, clientes y/o proveedores extranjeros en operaciones de comercio internacional se interpretan con facilidad extrayendo la información relevante para la ejecución de la operación aunque los discursos no estén estructurados.

CR1.2 La información contextual e información no verbal de conversaciones en grupo o reuniones de trabajo se interpreta de manera precisa, identificando el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR1.3 Los detalles relevantes para la organización/operación en comunicaciones orales: entrevistas, reuniones, discursos y conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores extranjeros se extraen de manera completa con precisión, requiriendo, en su caso, las aclaraciones necesarias para su completa comprensión.

CR1.4 Las instrucciones de trabajo o especificaciones técnicas de operaciones de transporte y/o logística internacional se interpretan con facilidad a pesar de su complejidad.

CR1.5 Los materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados, se interpretan de forma correcta y precisa haciendo un uso esporádico del diccionario.

CR1.6 Ante reclamaciones de clientes, agentes y/o proveedores e incidencias o imprevistos en el desarrollo las operaciones de transporte internacional se extrae la información relevante y necesaria para su resolución de acuerdo al procedimiento establecido en la organización.

RP2: Interpretar datos e información escrita compleja, y documentos propios del transporte y la logística extrayendo la información relevante para la ejecución de las operaciones logísticas.

CR2.1 Los datos e información contenida en informes, cartas, protocolo de operaciones logísticas, documentos de transporte internacional con agentes, clientes y/o proveedores, se interpretan de forma precisa extrayendo aquella información relevante para las operaciones logísticas.

CR2.2 La información implícita en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación, se interpreta con facilidad aplicando criterios de contextualización y coherencia adecuados al documento o contexto profesional en que se enmarca.

CR2.3 El significado de términos desconocidos se obtiene con éxito deduciéndolo del contexto o acudiendo a fuentes de consulta externa en inglés, diccionarios, sitios web, textos paralelos, revistas especializadas, glosarios ¿on-line¿, foros u otros, asimilando la explicación del término.

CR2.4 Los documentos propios del transporte internacional se interpretan sin dificultad, haciendo un uso esporádico del diccionario, diferenciando los aspectos e información relevante para las operaciones de transporte internacional.

CR2.5 El lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propio de operaciones de transporte internacional se interpreta con precisión agilizando la comunicación en faxes, correos electrónicos, foros on line, chats, sms, u otros.

RP3: Expresarse oralmente con fluidez y espontaneidad, con agentes, clientes y/o proveedores de servicios en situaciones de comunicación interpersonal o a distancia, de manera que se potencien las relaciones interprofesionales y el desarrollo efectivo de las operaciones.

CR3.1 El mensaje oral se realiza de forma fluida y espontánea relacionando lógicamente los puntos principales adaptando la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro, formal e informal, y el nivel de conocimiento del idioma del interlocutor.

CR3.2 El contenido del mensaje se realiza de acuerdo a la jerga y expresiones propias de la logística y transporte internacional aplicando las normas de cortesía, cultura u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 En distintos contextos socioprofesionales, reuniones, visitas y negociaciones con agentes, transitarios, consignatarios, clientes y proveedores la exposición del mensaje oral utilizando un lenguaje persuasivo y dejando claros los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.

RP4: Redactar y cumplimentar de manera clara, estructurada y precisa textos y documentos propios de las operaciones de transporte y logística internacional.

CR4.1 La documentación propia de las operaciones de logística internacional: comunicados interpersonales, cartas, actas de reuniones de trabajo con agentes, clientes y/o proveedores internacionales, informes u otra, se redacta con coherencia discursiva, conforme a la terminología, estructura y presentación adecuadas al tipo de documento y usos habituales de las operaciones logísticas.

CR4.2 Los informes y documentación comercial se elaboran en inglés ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica evitando calcos semánticos y sintácticos de los textos y utilizando las expresiones y jerga habitual en las operaciones de comercio internacional.

CR4.3 La documentación aduanera, formulada en inglés, necesaria para el tránsito de mercancías en operaciones de transporte internacional se cumplimenta correctamente con los términos y condiciones necesarias para la ejecución efectiva de la operación comercial.

CR4.4 En el caso de textos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas, se aplican criterios de contextualización y coherencia al documento o finalidad de la información escrita.

CR4.5 La documentación comercial elaborada se adecua al registro formal y/o informal de la operación y a las condiciones socioprofesionales del uso de la lengua.

CR4.6 El lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas se emplea con precisión agilizando la comunicación en faxes, correos electrónicos, foros «on line», chats, sms, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente con cierta fluidez y espontaneidad, con agentes, clientes y/o proveedores internacionales en situaciones de comunicación interpersonal o a distancia, interactuando para favorecer las relaciones con los clientes y la ejecución de las operaciones.

CR5.1 Las conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores, se realizan de forma eficaz y fluida, de forma presencial o a distancia, tomando parte activa y participando con soltura a ritmo normal.

CR5.2 Las intervenciones orales, presenciales o a distancia, se adecuan a las condiciones socioculturales del interlocutor aplicando las normas de cortesía, cultura u otras adecuadas a contextos de comunicación, formal e informal.

CR5.3 En distintos contextos socioprofesionales, reuniones, visitas y negociaciones con agentes, transitarios, consignatarios, clientes y proveedores se interactúa de forma participativa, respondiendo con fluidez a las cuestiones que se le plantean.

CR5.4 En conversaciones informales de diversa índole: experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros, se participa con fluidez, claridad y coherencia discursiva favoreciendo la interacción con el interlocutor.

CR5.5 En contextos profesionales de conflicto o negociación con agentes, clientes y/o proveedores extranjeros, se interactúa oralmente con recursos lingüísticos y técnicos suficientes, utilizando un lenguaje persuasivo y dejando claros los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.

CR5.6 Las entrevistas/consultas con clientes/proveedores extranjeros, en calidad tanto de entrevistado como de entrevistador, se realizan con fluidez, sin apoyo externo y manejando las interposiciones de los interlocutores sin problemas.

Contexto profesional

Medios de producción

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas: diccionarios, traductores, u otros, programas para videoconferencia y programas de presentación. Telefonía –fija y móvil–. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia en inglés relativas al comercio internacional. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina.

Productos y resultados

Documentación propia del transporte internacional en inglés. Comunicaciones orales y escritas en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia. Resolución de incidencias con agentes, consignatarios, transitarios, clientes y proveedores internacionales. Adecuación sociolingüística de conversaciones en inglés con clientes/proveedores. Listados de fuentes de información «on line» en inglés.

Información utilizada o generada

Documentación en inglés de operaciones de logística y transporte internacional. Directrices, protocolos e instrucciones de operaciones de logística y transporte internacional. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones e informes de logística y transporte en inglés: manuales, catálogos,

periódicos y revistas especializadas. Información del sector publicada en Internet. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: MF2182_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2182_3: Comercializar servicios de transporte por carretera.

Duración: 160 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: MARKETING DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

Código: UF2225

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3 y RP4

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir las variables y fuentes de información fiables a considerar en la investigación y estudios de mercados de servicios de transporte por carretera tanto interior como internacional.

CE1.1 Caracterizar el macroentorno y microentorno del mercado de transporte por carretera, identificando los principales agentes y organismos implicados en el mercado nacional y europeo:

- Instituciones, asociaciones profesionales, observatorios y revistas especializadas en transporte por carretera diferenciando aquellas propias del transporte de mercancías y las de viajeros.
- Transportistas.
- Agencias de carga.
- Cargadores.
- Operadores logísticos.
- Distribuidores.
- Transitarios.
- Empresas de reparto y mensajería.
- Empresas de transporte de viajeros urbano e interurbano.
- Empresas de transporte de viajeros discrecional.
- Agencias de viaje.

CE1.2 Explicar los aspectos reguladores básicos de la normativa reguladora de la actividad económica del sector del transporte por carretera, señalando las características que lo diferencian del resto de sectores de actividad económica.

CE1.3 A partir de datos de observatorios del mercado de transporte, identificar las variables que condicionan la evolución del mercado de transporte de mercancías y viajeros y las variables de marketing-mix señalando al menos:

- Su vínculo con las operaciones comerciales y consumos intermedios intersectoriales.
- Nivel de actividad productiva interior y exterior.
- Precios de carburante, .
- Costes, u otros.

CE1.4 A partir de la caracterización de un servicio de transporte por carretera de viajeros y mercancías buscar información relevante de las variables de la oferta y demanda del mismo utilizando fuentes de información fiables y navegadores de Internet.

CE1.5 Caracterizar distintos tipos de clientes de servicios de transporte de carretera según su tipología, sus necesidades y las condiciones comerciales a considerar en la negociación de la prestación del servicio de transporte y las actividades auxiliares en su caso:

- Viajeros: agencia de viajes, colegios, empresas, persona física u otros.
- Mercancías: fabricante, distribuidor o intermediario comercial, operador logístico, agencia de carga, almacenista-distribuidor, transitario u otro.

CE1.6 A partir de la información proveniente del mercado de transporte, diferenciar y segmentar los distintos tipos de clientes de servicios de transporte por carretera según su perfil y necesidades de transporte.

CE1.7 Identificar los aspectos clave de la operativa y necesidades de los clientes de los servicios de transporte necesarios para evaluar la capacidad, satisfacción del cliente y calidad de la prestación del servicio.

CE1.8 Elaborar distintos tipos de cuestionarios sencillos para la obtención de información básica de satisfacción del cliente considerando:

- Las variables y aspectos específicos de las operaciones de transporte,
- Los tipos de servicios existentes en el ámbito del transporte por carretera, tanto de viajeros como mercancías y
- Las distintas necesidades y criterios de calidad de los clientes.

C2: Aplicar técnicas de captación y venta, adaptadas a las situaciones comerciales más habituales con distintos tipos de clientes de servicios de transporte por carretera.

CE2.1 Diferenciar las fases del proceso de captación, venta y postventa en operaciones de comercialización del servicio de transporte y relacionar los aspectos a considerar en cada uno de ellas.

CE2.2 Identificar las técnicas de prospección de clientes potenciales de servicios de transporte, tanto de viajeros como mercancías, tanto del ámbito nacional como internacional: celebración de ferias, plataformas logísticas, centros de distribución de cargas u otras.

CE2.3 Describir las fases que componen una visita o entrevista personal con fines comerciales –contacto, captación, venta, negociación, postventa y red de relaciones entre otros– y el impacto de las innovaciones tecnológicas en dichas fases y relaciones comerciales con clientes: B2B («*Business To Business*») y B2C («*Business To Customer*»).

CE2.4 Explicar las técnicas de venta habituales para la refutación de objeciones y presentación comercial de servicios de transporte por carretera.

CE2.5 Interpretar los elementos de la comunicación, verbal y no verbal, y escrita y oral, que afectan a las relaciones comerciales con clientes.

CE2.6 Explicar la incidencia de los aspectos no verbales que influyen positiva y negativamente en el desarrollo de una entrevista, visita o venta presencial, señalando al menos: postura, sonrisa, mirada, utilización de las manos, imagen personal u otros.

CE2.7 A partir de distintos casos convenientemente caracterizados, simular la presentación para la venta de un servicio de transporte, a un grupo de más de 2 interlocutores, durante al menos un periodo de 5 a 10 minutos, utilizando las aplicaciones de presentación y competencias emocionales y técnicas de comunicación empática.

CE2.8 A partir de distintos supuestos de solicitud y transmisión de información a clientes –oferta, revisión de condiciones, incidencias u otros– elaborar los argumentos que observen el tratamiento adecuado, redacción clara y concisa, en función de su finalidad.

CE2.9 A partir de distintos casos convenientemente caracterizados, simular el desarrollo de conversaciones telefónicas con clientes, siguiendo al menos los siguientes pasos:

- Identificación personal y del interlocutor, observando las debidas normas de cortesía y protocolo.
- Adopción de actitudes y discursos adaptadas a la situación comercial de la que se parte.
- Claridad y precisión en la transmisión de información.

C3: Definir acciones de marketing y promoción a partir de las variables de marketing-mix adaptándolas a distintos tipos de servicios de transporte y distintos tipos de clientes.

CE3.1 Caracterizar las variables esenciales de las políticas de marketing aplicadas a las particularidades de distintos tipos de servicios de transporte por carretera.

CE3.2 Señalar las variables de marketing-mix en función de distintos tipos de servicios de transporte y distintos tipos de clientes.

CE3.3 Identificar los medios y acciones, «on line» y «off line», para la promoción de distintos tipos servicios de transporte diferenciando los dirigidos a empresas cargadoras –fabricantes, distribuidoras, agencias de carga, agencias de viaje y usuarios finales –reparto, viajeros u otros.

CE3.4 Diferenciar las ventajas de las distintas acciones de marketing directo aplicables en el ámbito del transporte: carteo, buzoneo y telemarketing u otros.

CE3.5 Definir las variables e información de los servicios de transporte por carretera más relevante para su comercialización y promoción.

CE3.6 Analizar las diferencias existentes en distintos anuncios y promociones de servicios de transporte por carretera según el tipo de clientes, o público objetivo al que se dirijan, y el medio y soporte que se utilicen para su difusión.

CE3.7 A partir de distintos servicios de transporte, argumentar las ventajas e inconvenientes del anuncio/ inserción de la prestación de servicios de transporte en distintos medios de publicidad escrita «on line» y «off line»: prensa, revistas, web, catálogos propios y/o ajenos entre otros.

CE3.8 A partir de distintos servicios de transporte, definir acciones de promoción directa de la prestación de servicios de transporte determinando al menos:

- Público objetivo de la promoción/comunicación comercial.
- Medios y soporte de comunicación a utilizar.
- Contenido del mensaje y los elementos de comunicación y promoción.

Contenidos

1. Caracterización del mercado del servicio de transporte por carretera

- Clasificación y organización de las empresas de transporte por carretera
- Análisis económico del mercado del servicio de transporte por carretera:
 - Oferta y demanda de servicios de transporte.
 - Indicadores básicos de información empresarial

- Indicadores básicos de la información comercial del transporte: nivel de actividad, precios de carburante, costes y otros.
- Clientes en el transporte por carretera:
 - Caracterización general de los principales tipos de clientes
 - Clientes en el sector viajeros
 - Clientes en el sector mercancías
- Asociaciones profesionales de transporte.
 - Principales funciones y actividades.
- Requisitos de acceso al mercado de transporte:
 - Concepto y régimen legal: agencias, transitarios y almacenista-distribuidor.
 - Transporte interior e internacional
 - Transportes exentos.
 - Actividades auxiliares al transporte: los operadores logísticos, las estaciones de transporte y arrendamientos de vehículos sin conductor y vehículos arrendados.

2. Análisis de oportunidades de negocio en el mercado del transporte por carretera y logístico

- Investigación de mercados y reconocimiento de oportunidades de negocio
 - Concepto: oportunidades de negocio y nichos de mercado
 - Técnicas de análisis y detección de oportunidades de mercado.
 - Análisis DAFO de alternativa de negocio: oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.
- Fuentes de información comercial y del sector,
 - Definición de información y toma de decisiones empresariales.
 - Observatorios del sector.
 - Estudios.
 - Revistas especializadas.
 - Asociaciones profesionales de transporte.
- Análisis de la información de mercados
 - Técnicas de investigación de mercados.
 - Prospección de clientes.
 - Estudios de mercado en el sector del transporte por carretera.
- Segmentación de clientes en el mercado de transporte.
 - Concepto de segmento y nicho de mercado.
 - Cuota de mercado.
 - Técnicas de segmentación aplicadas al transporte por carretera.
- Estadística aplicable al estudio de mercado del sector.
 - Técnicas de muestreo.
 - Elaboración de cuestionarios para obtención de satisfacción y necesidades
 - Presentación e interpretación de resultados.
 - Aplicación de herramientas informáticas.
- Planificación en la empresa: concepto y horizonte temporal.
 - Elementos de los planes
 - Selección de objetivos.
 - Determinación de acciones.
 - Evaluación de alternativas.
 - Planificación y dirección comercial estratégica.
 - Plan de negocio

3. Marketing del servicio de transporte por carretera

- El marketing de servicios:
 - Concepto y utilidad para las empresas.
 - El plan de marketing.
 - Variables de marketing mix: producto, precio, distribución y comunicación.

- Política de producto:
 - Concepto: el servicio de transporte
 - Tipos de servicios de transporte
 - Caracterización de la política de producto
 - Posicionamiento del producto.
 - Estrategias de diferenciación comercial según tipo de servicio, producto y cliente
- Política de precio:
 - El precio del servicio de transporte: costes, tiempo tránsito, frecuencias, etc.
 - Escandallo de costes.
 - Márgenes comerciales.
 - Descuentos.
 - Impuestos.
- Política de distribución
 - Concepto en el servicio de transporte.
 - La red de venta interna y externa.
- Política de comunicación o publicidad.
 - Determinación del público objetivo.
 - Elementos de comunicación y promoción.
 - Medios publicitarios y soportes.
 - Contenido del mensaje.
 - Las relaciones públicas y la promoción de ventas.
- Redacción y presentación del plan de marketing

4. Promoción y venta del servicio de transporte por carretera

- Promoción del servicio de transporte:
 - Medios y acciones: identificación de clientes potenciales y reales.
 - Apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales.
 - Fidelización de clientes y relaciones comerciales estables en el sector.
 - Gestión de las relaciones con clientes.
- Captación de clientes:
 - Fases del proceso de captación.
 - La planificación de la visita comercial
- La visita comercial:
 - Contacto
 - Venta
 - Negociación y postventa
- Argumentación comercial y refutación de objeciones.
- Técnicas de comunicación comercial con clientes.
 - Elementos de comunicación verbal y no verbal.
 - Técnicas de comunicación verbal y no verbal, escrita y oral que afectan a las relaciones con clientes.
 - Presentación comercial de servicios de transporte por carretera.
- Acciones de marketing directo
 - Diferentes acciones de marketing on line y off line.
 - Cartera de clientes. Seguimiento del cliente.
- El marketing «on line» aplicado al mercado de transporte por carretera.
 - B2B y B2C en el ámbito del transporte y la logística.
- Costes de las acciones de comercialización y promoción.
 - Rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: CONTRATACIÓN Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF2226

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP5, RP6 y RP7

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar los elementos y condiciones comerciales de distintos tipos de contratos y concursos de transporte por carretera de mercancías, nacionales e internacionales, respetando la normativa vigente, costumbres y usos habituales en el sector.

CE1.1 Interpretar la normativa mercantil que regulan los contratos de prestación de servicios y el contrato de transporte en particular diferenciando las operaciones entre empresarios de las operaciones entre empresario y consumidor cuando son servicios de paquetería y mensajería.

CE1.2 Identificar los aspectos claves de la normativa que regula el contrato de transporte a nivel nacional y los principales convenios de transporte de mercancías con los países europeo y países vecinos.

CE1.3 Explicar las condiciones, obligaciones y responsabilidades de las partes en los contratos de servicios de las distintas modalidades de transporte de mercancías, precisando las que son prescriptivas.

CE1.4 Identificar e interpretar las condiciones de transporte intermodal y las relaciones del transporte por carretera con el resto de los modos transportes: ferroviario, marítimo y aéreo, para favorecer la intermodalidad.

CE1.5 Interpretar con exactitud todos los apartados de una carta de porte internacional, dentro del Convenio Internacional de Mercancías (CIM), así como la interrelación establecida en el contrato del transporte por carretera con las especificidades de otros modos de transporte propias del transporte internacional multimodal.

CE1.6 A partir de los datos de un cliente y la contratación de un servicio de transporte de mercancías por carretera convenientemente caracterizada, redactar los elementos y cláusulas del contrato-tipo de transporte por carretera identificando los derechos y obligaciones de las partes, cláusulas de resolución de conflicto, penalizaciones u otras.

CE1.7 A partir de un supuesto práctico debidamente caracterizado dónde se plantea la necesidad de definir la responsabilidad del transportista frente al cargador, cliente y destinatario de la mercancía, identificar:

- La normativa que regulan las condiciones de envío de las mercancías.
- La postura más adecuada a tomar aplicando la normativa correspondiente.

CE1.8 Analizar los requisitos y marco jurídico específico que regula la comercialización de transporte de mercancías especiales como:

- Mercancías peligrosas, enumerando la clasificación que se establece de las mismas.
- Mercancías perecederas, identificando condiciones de control de temperaturas, humedad, etc.
- Animales vivos, identificando factores biológicos y de comportamiento.
- Régimen de consolidación o grupaje, identificando el esquema de actuación típico.

CE1.9 A partir de un caso convenientemente caracterizado de operaciones de comercio internacional con unas necesidades de logística y transporte determinadas:

- Identificar los elementos: depósito, carga y descarga, condiciones de mantenimiento, envíos, retornos en vacío u otros.
- Estimar los recursos y condiciones de los necesarios para el cumplimiento de dicho servicios.

CE1.10 Identificar los gastos y responsabilidades imputables a los agentes de las operaciones logísticas y de transporte diferenciando los propios del transporte por carretera de los otros modos de transporte y agentes implicados: consignatario de buque, consignatario aéreo, agente de aduanas, cliente u otros.

CE1.11 En supuestos convenientemente caracterizados de operación de transporte por carretera:

- Seleccionar justificadamente la modalidad de contrato adecuada.
- Cumplimentar el modelo de contrato correspondiente.
- Precisar la documentación que debe acompañar a la carga.

C2: Determinar los elementos y condiciones específicas de la contratación de servicios de transporte discrecional, interior e internacional, y concursos de servicios de transporte de viajeros, de acuerdo al procedimiento administrativo establecido.

CE2.1 Interpretar los derechos y obligaciones derivadas de la reglamentación normativa que regula los contratos de prestación de servicios de viajeros por carretera diferenciando aquellos con agencias de viajes, alquiler de autobuses con conductor y otros servicios discrecionales.

CE2.2 Identificar los aspectos claves de la normativa que regulan el procedimiento para la consecución de contratos públicos de transporte regular por carretera tanto urbano como interurbano.

CE2.3 Definir los parámetros y procedimientos que deben aplicarse en la presentación de ofertas de prestación de servicios de transporte en contratos públicos de transporte de líneas regulares, escolares u otros.

CE2.4 Explicar las condiciones, obligaciones y responsabilidades de las partes en los contratos públicos de servicios regulares precisando las que son prescriptivas y las reglas aplicables a la determinación del precio del billete.

CE2.5 Interpretar las condiciones y características especiales para la prestación del transporte escolar y de menores respetando la normativa vigente.

CE2.6 Explicar las reglas relativas a las tarifas y a la formación de precios en el transporte por carretera de viajeros.

CE2.7 Explicar el concepto de precio técnico por unidad de servicio para alcanzar el umbral de rentabilidad.

CE2.8 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre los costes fijos de una empresa de transporte 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.

CE2.9 A partir de una operación de transporte discrecional de viajeros, elaborar un presupuesto aplicando las reglas relativas a la facturación de los servicios de transporte de viajeros, considerando el número de viajeros, costes de la operación, peajes, impuestos, márgenes y descuentos aplicados habitualmente en el sector.

CE2.10 A partir de los datos de un concurso o concesión de transporte interurbano en línea regular convenientemente caracterizado:

- Identificar las condiciones y requisitos de prestación.
- Interpretar los derechos y obligaciones del prestatario del servicio.
- Identificar las cláusulas habituales de penalizaciones y resolución de incidencias u otras.

- Redactar la documentación, elementos y condiciones de la concesión del servicio de transporte por carretera.
- Identificar las condiciones y requisitos de prestación.
- Interpretar los derechos y obligaciones de las partes,
- Identificar las fórmulas y cláusulas habituales para la resolución de conflicto, penalizaciones u otras
- Redactar la documentación, elementos y condiciones de la concesión del servicio transporte por carretera.

CE2.11 A partir de distintos supuestos de clientes, tanto del ámbito público como privado, de servicios regulares y discrecionales de transporte de más de 9 viajeros:

- Identificar los aspectos a considerar en cuanto al equipamiento de vehículos adaptados a las necesidades del viajero, minusválidos, niños u otros.
- Calcular los recursos y condiciones de los necesarios para el cumplimiento de dicho servicio.

C3: Elaborar ofertas y presupuestos de servicios de transporte, en función de distintas condiciones, considerando las actividades auxiliares al transporte e intermodalidad con otros medios de transporte.

CE3.1 Diferenciar las fases del proceso de venta y documentación comercial habitual en la oferta de prestación de servicios de transporte por carretera: contrato de transporte, factura y oferta señalando las diferencias y repercusiones de cada uno, en las relaciones comerciales.

CE3.2 Diferenciar la documentación comercial habitual en la oferta de prestación de servicios de transporte de viajeros según distintas características servicios público, privado, discrecional y especial.

CE3.3 Definir los parámetros que configuran las ofertas de prestación de servicios de transporte ante distintos tipos de clientes y servicios de transporte por carretera.

CE3.4 Elaborar el escandallo de costes de una operación de transporte y sus actividades auxiliares a partir de las condiciones establecidas en una operación-tipo.

CE3.5 A partir de la definición de unas determinadas condiciones de prestación de servicios de transporte por carretera, calcular el coste imputable a la operación, considerando al menos:

- Costes fijos imputables a la operación.
- Coste de gestión.
- Costes variables de transporte (por entrega, por kilómetros entre otros).
- Coste de actividades auxiliares al transporte (almacenamiento, logística inversas, carga y descarga, manipulación u otros).
- Costes de manipulación.
- Costes indirectos (seguros, impuestos, comisiones entre otros).
- Coste de devoluciones.
- Margen de beneficios

CE3.6 Enumerar las situaciones de servicio de transporte en las que se puede incurrir en costes no previstos y determinar las notas y cláusulas repercutibles al cliente que deben establecerse en la oferta o presupuesto del servicio.

CE3.7 Explicar las ventajas y desventajas del sistema de tarificación de referencia en el transporte por carretera.

CE3.8 Explicar las diferencias existentes en el tipo impositivo que grava los servicios de transporte por carretera en el mercado único europeo y la problemática que se plantea a nivel europeo.

CE3.9 A partir de una operación de transporte de carretera interior, convenientemente caracterizada, elaborar la oferta calculando el precio final de la operación teniendo en cuenta las partidas y costes imputables a la operación,

margen comercial, descuentos, IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido), medio de pago y cláusulas especiales que deben figurar en la oferta.

CE3.10 A partir de una operación de transporte internacional de mercancías, elaborar la oferta de la operación utilizando los distintos incoterms (términos de comercio internacional).

C4: Adoptar distintas técnicas de negociación en diferentes situaciones comerciales con tipos de clientes, condiciones y contratos de servicios de transporte diferentes.

CE4.1 Describir las diferentes etapas de un proceso de negociación aplicadas al proceso de comercialización y venta de servicios de transporte.

CE4.2 Explicar las técnicas y estrategias de negociación más utilizadas en la contratación de servicios de transporte diferenciando la conveniencia de cada una de ellas: competitivas y cooperativas u otras.

CE4.3 Distinguir entre la acción de vender y la acción de negociar y relacionar los aspectos a considerar entre uno y otro proceso, en el caso de la comercialización de servicios de transporte por carretera.

CE4.4 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados, simular la entrevista y contacto con el cliente:

- Caracterizar al interlocutor según su rango y condiciones para establecer sus pautas del comportamiento durante el proceso de negociación.
- Utilizar la técnica de contacto y negociación adecuada a la situación definida.
- Adoptar actitudes adecuadas al contexto comercial.

CE4.5 A partir de un supuesto de negociación de un servicio de transporte convenientemente caracterizado, establecer un plan de negociación comercial que contemple los siguientes aspectos:

- Identificar los principales aspectos de la negociación.
- Estimar las necesidades, bazas y debilidades propias y del cliente.
- Identificar los márgenes y límites en la negociación del contrato de transporte.
- Precisar las concesiones potenciales mutuas, su coste y su valor por ambas partes.
- Predecir la estrategia o aspectos críticos del cliente y relacionarlas con las posturas propias del vendedor.
- Sintetizar la secuencia y planteamiento del plan de negociación comercial.

CE4.6 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados de situaciones entre comerciales y clientes habituales en el ámbito de la comercialización de servicios de transporte:

- Caracterizar el comportamiento de cada parte, diferenciando la actitud adoptada por el comercial y el cliente en el desarrollo de la operación comercial.
- Identificar las objeciones presentadas por el cliente.
- Identificar los puntos fuertes y débiles del comercial ante las demandas del cliente.
- Proponer medidas correctoras para mejorar las relaciones con los clientes.

Contenidos

1. Contratación de servicios transporte de mercancías por carretera

- Normativa y regulación del contrato de transporte de mercancías por carretera.
 - Elementos personales y materiales del contrato de transporte de mercancías por carretera
- Formalización y documentación del contrato:
 - La carta de porte.
 - Documentación de la carga, del conductor y del vehículo.

- Obligaciones y derechos de las partes
 - Porteador.
 - Cargador.
 - Destinatario.
- La retribución.
- Régimen jurídico de mercancías especiales:
 - Peligrosas.
 - Perecederas.
 - Animales vivos.
- Responsabilidades de agentes que intervienen en el transporte de mercancías por carretera:
 - Transportistas.
 - Consignatarios.
 - Agentes de aduanas.
 - Otros operadores logísticos.
- Pluralidad de transportistas:
 - Transporte combinado.
 - Transporte multimodal.
 - Transporte por superposición,
 - Contratación interviniendo varios transportistas.
- Régimen jurídico. Responsabilidades de los distintos agentes que pueden intervenir.
- Las Juntas Arbitrales en el transporte de mercancías por carretera
 - Competencia.
 - Composición.
 - Procedimiento
 - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
- Reglas generales del CIM.
- Transporte internacional de mercancías.
 - Convenio CMR.
 - Convenio TIR.
 - Autorizaciones

2. Contratación del servicio de transporte de viajeros por carretera.

- Normativa y regulación del contrato de transporte de viajeros por carretera.
 - Normativa
 - Competencias de las CCAA.
- Elementos personales y materiales del contrato de transporte de viajeros por carretera.
- Transportes regulares: el régimen concesional.
 - Contratación pública de concesiones de servicio regular de viajeros.
 - Normativa aplicable.
 - Requisitos de concurrencia.
 - Revisión.
 - Plazo.
 - Prórroga de la concesión.
- Normativa especial del transporte escolar y de menores
- El título de porte: el billete y otros documentos.
- Formalización y documentación del contrato.
- Obligaciones y derechos de las partes en transporte regular y discrecional.
- El pago.
 - Las tarifas.
 - El precio del contrato.
- Las Juntas Arbitrales en el transporte de viajeros por carretera:
 - Competencia.

- Composición.
 - Procedimiento
 - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
 - Transporte internacional de viajeros:
 - Características.
 - Tipos de servicios.
 - Autorizaciones.
 - Requisitos.
- 3. Elaboración de ofertas y tarifas de servicios de transporte por carretera**
- Cálculo de costes de las operaciones de transporte:
 - Costes fijos y variables
 - Costes directos e indirectos.
 - Coste por ruta, por vehículo, por viajero, por kilómetro, por tonelada, etc.
 - Determinación del umbral de rentabilidad de rutas.
 - Umbral de rentabilidad.
 - El retorno en el cálculo del umbral de rentabilidad.
 - Determinación del precio y tarifas de operaciones de transporte.
 - Tarifas de carga completa en transporte de mercancías
 - Tarifas de carga fraccionada en transporte de mercancías.
 - Precio del billete en transporte de viajeros.
 - Precio de flete de autobús.
 - El sistema de tarifación de referencia en el transporte por carretera.
 - Los Incoterms en el comercio internacional:
 - Concepto y clasificación.
 - Incoterms más habituales en el comercio internacional.
 - Responsabilidad en relación al contrato de transporte: transporte, carga y descarga de las mercancías.
 - Otros parámetros que componen la oferta:
 - Características de los vehículos
 - Horarios
 - Frecuencia
 - Horario de petición de servicios
 - Temporalidad
 - Exclusividad
 - Alteraciones en el precio del combustible
 - Duración del contrato
 - Revisión de precios
 - Penalizaciones
 - Resolución de conflictos
 - Forma y plazo de pago.
 - Elaboración de ofertas para concurrir a concursos públicos.
- 4. Técnicas de negociación aplicadas a la comercialización de servicios de transporte**
- El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte.
 - Diferencias con otros tipos de productos y servicios.
 - Estrategias competitivas y cooperativas en la negociación de condiciones de transporte.
 - Planificación de la negociación comercial:
 - Preparación, desarrollo y consolidación de la negociación.
 - Estimación de las necesidades del cliente.
 - Márgenes y límites de la negociación.
 - Concesiones mutuas.
 - Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte:

- Contratos de prestación puntual
- Contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios.
- Estilos de negociación comercial según distintas culturas y personas:
 - Anglosajón
 - Francés
 - Alemán
 - Nipón
 - Chino
 - Norteamericano
 - Hispanoamericano
 - Otros.
- Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera.
 - Principales causas de los conflictos
 - Procesos de resolución y arbitraje internacional.
 - Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: MF2183_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2183_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.

Duración: 170 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: CONSTITUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF2227

Duración: 90 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3 y RP5

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar las gestiones y trámites para la formalización mercantil y constitución de la empresa de transporte por carretera de acuerdo a la normativa vigente.

CE1.1 Explicar las condiciones y formalidades, previstas en la normativa, para ejercer la actividad empresarial en el ámbito del transporte distinguiendo inscripción, registro de libros de comercio u otros.

CE1.2 Comparar las características de las principales formas jurídicas de empresas existentes en el ámbito del transporte, señalando sus ventajas y desventajas.

CE1.3 Argumentar y diferenciar las obligaciones para el gestor y propietario de una empresa de transporte por carretera de mercancías y viajeros.

CE1.4 Explicar el concepto de quiebra y las consecuencias jurídicas y responsabilidad del empresario según las distintas formas jurídicas.

CE1.5 Calcular los gastos de constitución, primer establecimiento y modificaciones legales a asumir de las distintas formas jurídicas de una empresa-tipo consultando la legislación y fuentes de información «on line» relacionadas.

CE1.6 Explicar los principales derechos y obligaciones de los contratos de derecho privado más habituales en el ejercicio de la actividad empresarial, en concreto los de compraventa, arrendamiento, comisión mercantil y depósito, así como la forma de celebración de cada uno de ellos.

CE1.7 Determinar las obligaciones de los empresarios en materia de Seguridad Social.

C2: Seleccionar la fórmula y producto financiero habitual, comparando distintas alternativas, para cubrir las necesidades financieras de distintos tipos de empresa y operaciones de transporte por carretera.

CE2.1 Explicar los instrumentos de crédito y fórmulas de financiación existentes en el ámbito del transporte por carretera para financiar la actividad o determinadas operaciones de la misma.

CE2.2 Identificar las fuentes y organismos que ofrecen información sobre subvenciones y ayudas públicas en la actividad del transporte por carretera.

CE2.3 Enumerar los criterios y documentación necesaria para obtener un crédito de una entidad financiera.

CE2.4 Diferenciar los aspectos negociables con entidades financieras para la obtención de recursos financieros en las mejores condiciones económico-financieras

CE2.5 Explicar las características y condiciones para los aplazamientos de pago, descuento de efectos comerciales, factoring u otras formas de financiación de la actividad u operaciones.

CE2.6 Diferenciar las variables que intervienen en las operaciones de arrendamiento financiero o «leasing» en la compra de vehículos u otros activos.

CE2.7 Diferenciar las variables que intervienen en la amortización de préstamos, precisando la forma de calcularlas según los sistemas de amortización más utilizados.

CE2.8 A partir de distintos supuestos de necesidades de recursos financieros e información de los productos financieros disponibles, seleccionar la opción ajustada a las necesidades y características de la operación.

C3: Gestionar la compraventa y alquiler de vehículos, repuestos, carburante u otros suministros, necesarios para ejercer la actividad del transporte por carretera.

CE3.1 Describir las necesidades de activos y suministros de productos habituales en distintos tipos de empresas de transporte por carretera.

CE3.2 Definir los principales parámetros y costes que configuran la solicitud de oferta a un concesionario de vehículos industriales, proveedores de repuestos y suministrador de carburante entre otros

CE3.3 Determinar los sistemas y técnicas de búsqueda de proveedores competitivos para la compra de vehículos y repuestos en el mercado del transporte por carretera.

CE3.4 Señalar las ventajas y desventajas del mercado de primera, segunda mano y alquiler para cubrir las necesidades de vehículos de las empresas de transporte.

CE3.5 A partir de distintos casos de necesidades de vehículos, carburante y repuestos –ruedas u otros– convenientemente caracterizados:

- Localizar fabricantes, concesionarios o distribuidores de este tipo de vehículos en el mercado de primera y segunda mano, aplicando técnicas de búsqueda «on line» y «off line».
- Definir las partidas que pueden componer el presupuesto de compras y aprovisionamientos de una empresa-tipo de transporte por carretera.
- Calcular el coste financiero final del vehículo en cada caso.
- Comparar las distintas ofertas, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una.

C4: Calcular el coste por vehículo, kilómetro, viaje o tonelada a partir de la estructura de costes de una empresa-tipo de transporte, aplicando métodos de imputación de costes fijos u otros.

CE4.1 Clasificar los costes de explotación en empresas de transporte tipo tanto de viajeros como mercancías, según su naturaleza y evaluar la importancia relativa de cada uno.

CE4.2 Explicar los métodos de imputación de costes fijos a las operaciones de transporte, precisando sus implicaciones en el cálculo de costes, presupuestos y análisis financiero de la rentabilidad de la actividad.

CE4.3 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado aplicar los métodos para el cálculo y gestión de costes variables en el ámbito del transporte por carretera: combustible, neumáticos y lubricantes.

CE4.4 A partir de distintos supuestos de diferentes vehículos calcular las cuotas anuales y tablas de amortización aplicando diversas políticas de amortización.

CE4.5 A partir de la determinación del coste de una operación y la tarifa o precio a imputar al cliente, estimar el margen o rentabilidad de la misma.

CE4.6 En distintos supuestos prácticos con información financiera suficiente y relevante de los costes, fijos y variables, de distintos tipos de empresas de transporte por carretera y sus correspondientes coeficientes de imputación, costes generados en una línea regular determinada y los servicios realizados en la misma, para un período de tiempo dado:

- Calcular los costes fijos imputables al servicio de transporte, aplicando los coeficientes adecuados.
- Calcular los costes totales del servicio de transporte correspondientes al período dado.
- Calcular los costes por unidad de servicio, tonelada, vehículo, kilómetro, viajero u operación.

C5: Valorar la rentabilidad de inversiones de empresas-tipo del transporte por carretera, utilizando los criterios y ratios habituales, calculados a partir de sus fórmulas, con instrumentos de cálculo y aplicaciones informáticas adecuadas.

CE5.1 Definir el concepto de rentabilidad económica aplicado a distintos casos de inversión propias de las empresas de transporte.

CE5.2 Describir las variables fundamentales que definen un plan de inversión, básico y sencillo, en empresas-tipo de transporte por carretera relacionando:

- Financiación propia y ajena.
- Inversión en estructura básica y en el ciclo de negocio.
- Recuperación de la inversión a corto y largo plazo.
- Aplicación y distribución de resultados.

CE5.3 Explicar las relaciones de equilibrio necesarias entre las inversiones y los recursos financieros propios y ajenos, diferenciando entre la financiación de circulante y del inmovilizado, su vida útil y políticas de amortización.

CE5.4 Explicar los criterios de evaluación de la rentabilidad de inversiones más utilizados: TIR (Tasa Interna de Rentabilidad), VAN (Valor Actual Neto) y Tasas de retorno— precisando la forma de calcularlos.

CE5.5 Diferenciar los conceptos de interés nominal, interés efectivo y tasa anual de equivalencia (TAE) en inversiones y productos financieros: créditos y préstamos

CE5.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre distintos tipos de planes de inversión de una empresa de transporte por carretera:

- Calcular el VAN y el TIR de las inversiones previstas.
- Analizar la rentabilidad e idoneidad del plan de inversión a partir de distintos supuestos y tipos de interés de comparación.
- Interpretar los resultados obtenidos y elaborar un informe sencillo justificando la idoneidad de la propuesta.

CE5.7 En distintos supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona información sobre el estado financiero, los ingresos y gastos, de una empresa de transporte por carretera:

- Calcular el punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Interpretar el resultado obtenido.

C6: Interpretar los datos económicos de partidas e información contable de los estados e informes financieros de distintas empresas de transporte por carretera.

CE6.1 Explicar la utilidad de la información contable y los estados financieros para la gestión de la empresa de transporte y su competitividad.

CE6.2 Definir los conceptos pasivo, fijo y circulante y activo fijo y circulante aplicados a las cuentas de empresas de transporte y su interpretación en términos de gestión empresarial.

CE6.3 Relacionar la información relevante de la cuenta de resultados y balances para el análisis económico financiero de la actividad del transporte.

CE6.4 Diferenciar las principales partidas de un balance: activo, pasivo exigible y neto y explicar su relación funcional.

CE6.5 Determinar las principales partidas de la cuenta de resultados y la interpretación del saldo de esta cuenta: pérdidas y beneficios—antes de impuestos, después de impuestos y considerando costes financieros.

CE6.6 A partir de distintos ejemplos convenientemente caracterizados diferenciar los conceptos de inversión, gasto y pago, así como ingreso y cobro.

CE6.7 A partir de una flota de vehículos convenientemente caracterizada:

- Calcular la vida útil.
- Valor de adquisición.
- Valor actual.
- Valor de reposición.
- Valor residual.

CE6.8 En un supuesto práctico en el que se proporciona información contable de una empresa de transporte por carretera en un determinado período, sobre la situación del activo circulante, el pasivo exigible a corto plazo y los plazos de vencimiento de los derechos de cobro y las deudas:

- Calcular los ratios de solvencia inmediata y de liquidez a corto plazo.
- Calcular el flujo o «cash-flow» financiero.
- Realizar un diagrama con los flujos de cobros y pagos previstos.

- Analizar la solvencia inmediata de la empresa estableciendo, en su caso, las necesidades de financiación a corto plazo para hacer frente a los pagos.
- Elaborar un informe sencillo evaluando la solvencia, rentabilidad y eficiencia de la empresa del supuesto.

C7: Analizar la situación económico-financiera de distintos tipos de empresas de transporte por carretera, a partir de los resultados obtenidos y los coeficientes de liquidez, solvencia y eficiencia económica.

CE7.1 Distinguir los conceptos de grado de liquidez y de grado de exigibilidad y las partidas e información necesaria para su estimación.

CE7.2 Señalar los problemas financieros habituales, a corto y largo plazo, en las empresas de transporte por carretera.

CE7.3 Argumentar la necesidad de considerar las tendencias económicas y utilizar determinados ratios a corto y largo plazo para la toma de decisiones financieras.

CE7.4 Determinar la fórmula y objeto de análisis de los siguientes ratios financieros:

- Fondo de maniobra.
- Período medio de maduración.
- Apalancamiento operativo.
- Punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Apalancamiento financiero.

CE7.5 En un supuesto práctico en el que se proporcionan los estados financieros anuales de, al menos, dos empresas de transporte por carretera convenientemente caracterizadas:

- Ordenar la información contable en función de la exigencia del análisis determinando el valor de los elementos de activo y pasivo fijo y circulante.
- Calcular las diferencias, porcentajes, índices y ratios relevantes para el análisis económico, financiero y de tendencia.
- Interpretar los resultados, relacionando los diferentes elementos del análisis.
- Comparar los resultados de ambas organizaciones y analizar los resultados.
- Elaborar un informe explicando la situación financiera de cada una, en términos de rentabilidad, solvencia y liquidez.

Contenidos

1. Constitución de empresas en el sector del transporte por carretera

- Tipos de empresas en sector del transporte por carretera.
 - Características y diferencias
 - Selección de formas jurídicas
 - Ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas
- Gestión de trámites y requisitos de acceso al mercado
- Gastos de constitución
- Obligaciones de los empresarios en materia de Seguridad Social
 - Régimen especial de los trabajadores por cuenta propia
 - Sujetos de la cotización
 - Base de cotización
 - Tipo de cotización
- La departamentación y organización del trabajo en la empresa.
- Los Acuerdos y contrato de comisión, depósito y arrendamiento en la actividad del transporte: aspecto mercantiles.

- 2. Planificación económica de la empresa de transporte por carretera.**
 - La planificación económica en la empresa de transporte:
 - Los planes previsionales.
 - El presupuesto como instrumento de planificación y de control de la empresa.
 - Análisis de costes en la empresa de transporte:
 - Costes fijos, costes variables y fondo de explotación
 - Cálculo de los elementos que integran el coste de la empresa
 - Cálculo de costes de la empresa por vehículo/tonelada, por tonelada/kilómetro y por viaje.
 - Recursos financieros de la empresa de transporte:
 - Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas
 - Productos financieros en el ámbito del transporte: préstamos, leasing, factoring u otros.
 - La letra de cambio
 - El crédito bancario
 - El contrato de fianza.
 - Adquisición de vehículos: fórmulas de financiación
- 3. Gestión contable básica de la empresa de transporte**
 - Obligaciones contables del empresario de transporte.
 - Contabilidad básica:
 - Libros de contabilidad
 - Plan General Contable en vigor
 - Gestión básica de costes:
 - Tesorería y liquidez.
 - Calendario de cobros y pagos
 - La Cuenta de pérdidas y ganancias o cuenta de resultados
 - Concepto y estructura
 - Determinación de pérdidas o beneficios en función de la cuenta de resultados.
 - El balance contable
 - Concepto y partes.
 - Clases de balance.
 - Estructura del balance.
 - Modelos oficiales de balance final según el Plan General de Contabilidad.
 - Aplicaciones de gestión contable
- 4. Análisis de la situación financiera y rentabilidad de la empresa**
 - Ratios básicos de evaluación económica de la actividad:
 - Ratios financieros
 - Ratios de liquidez
 - Ratios de rentabilidad
 - Punto muerto o umbral de rentabilidad
 - El equilibrio entre inversión y financiación:
 - Concepto
 - Situaciones habituales.
 - Evaluación económica y viabilidad de la empresa
 - Suspensión de pagos:
 - Concepto de quiebra
 - Procedimientos

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: FACTURACIÓN Y FISCALIDAD DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF2228

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Elaborar facturas y recibos, aplicando las reglas de facturación y fiscalidad de la actividad del transporte por carretera en distintos supuestos de cobro y pago de servicios de transporte por carretera, así como compraventa y alquiler de vehículos, repuestos u otros.

CE1.1 Explicar las normas y usos habituales que regulan la facturación de los servicios de transporte y normativa mercantil.

CE1.2 Determinar los distintos elementos y estructura tipo de una factura y un recibo respetando la normativa vigente y los usos y costumbres del comercio.

CE1.3 Identificar los tributos que gravan los servicios de transporte en sus distintas modalidades y los tipos impositivos aplicables en cada caso.

CE1.4 Explicar las obligaciones, diferencias e implicaciones derivadas en operaciones realizadas en el exterior por ejemplo en relación al IVA.

CE1.5 Interpretar los aspectos más relevantes del IVA aplicable a las distintas operaciones y servicios de transporte diferenciando tipos impositivos a nivel europeo y obligaciones derivadas del mismo para la facturación de los servicios internacionales.

CE1.6 Apartir de distintos supuestos de operaciones en el ámbito intracomunitario, explicar los aspectos, diferencias y documentación a utilizar para la gestión y liquidación anual y trimestral del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA): IVA soportado e IVA repercutido.

CE1.7 A partir de la observación de distintos tipos de facturas de distintas operaciones de transporte por carretera, detectar los errores y, en caso necesario, corregirlos, teniendo en cuenta la legislación vigente.

CE1.8 A partir de la información de las condiciones de facturación de distintos tipos operaciones de transporte por carretera, convenientemente caracterizados, elaborar las facturas aplicando correctamente las tarifas, descuentos e impuestos.

CE1.9 A partir de distintos supuestos prácticos de operaciones de cobro y pago en divisas internacionales, realizar el cálculo y su facturación aplicando las reglas de facturación bajo unas condiciones y tipo de cambio determinado.

C2: Formalizar los distintos medios de cobro y pago en distintos tipos de operaciones de transporte por carretera.

CE2.1 Explicar las características y elementos de los medios de cobro y pago, utilizados en el ámbito del transporte: letras, pagares, cheques, y transferencia bancaria entre otros.

CE2.2 Describir el procedimiento de transferencias bancarias y las comisiones y gastos que se derivan del uso de cuentas corrientes.

CE2.3 Explicar las ventajas de las letras y efectos comerciales diferenciando los elementos que las caracterizan:

- Librado.
- Equivalencia financiera.
- Vencimiento común y vencimiento medio.

CE2.4 Diferenciar las consecuencias derivadas del incumplimiento de las formas y plazos en los distintos medios de pago de acuerdo a la normativa vigente.

CE2.5 Explicar las ventajas para la empresa y gestión financiera de cobros y pagos del endosamiento de efectos comerciales: letras y pagares.

CE2.6 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados cumplimentar la documentación, cheques, pagarés u órdenes de transferencia de acuerdo a la información disponible.

- C3: Realizar los trámites derivados de las obligaciones fiscales de la actividad mercantil
- CE3.1 Determinar los trámites y obligaciones fiscales derivadas de ejercer la actividad económica en el ámbito del transporte por carretera
- CE3.2 Identificar la documentación y conceptos tributarios derivados de las obligaciones de los empresarios en materia fiscal:
- IVA
 - IRPF
 - IS
 - Otros tributos: peajes y cánones.
- CE3.3 A partir de distintos supuestos simular el cumplimiento y trámites de las obligaciones de los empresarios en materia fiscal:
- Declaraciones trimestrales de IVA
 - Declaración de IRPF e IS
 - Cumplimentación de otros tributos: peajes y cánones.

Contenidos

1. Facturación en la empresa de transporte.

- Operativa de la facturación y devengo de facturas y recibos
 - Factura electrónica
- Características y modelos de facturas
 - Descuentos, recargos e impuestos en las facturas (IVA u otros)
 - Fórmulas de cálculo. .
- Operaciones intra y extracomunitarias:
 - Conceptos
 - Diferencias
 - Operaciones triangulares
- Facturas en divisas internacionales;
 - Tipos de cambio,
 - Comisiones bancarias
 - Aplicación de los términos del comercio internacional (INCOTERMS) en la factura
- Factura electrónica

2. Gestión de cobros y pagos en la actividad del transporte

- Medios y documentos de cobro y pago de facturas:
 - Cheque.
 - Letras y Pagarés.
 - Transferencias bancarias.
 - Abonos.
- Condiciones de pago y cobro acordadas
 - Aplicación de normativa mercantil
- Gestión de impagos

3. Gestión fiscal en la actividad del transporte por carretera

- Obligaciones fiscales:
 - Conceptos clave.
 - Calendario fiscal
- Impuesto sobre el Valor Añadido sobre los servicios de transporte
 - Declaración de IVA: documentación y conceptos
 - IVA soportado y repercutido.
- Impuesto de Sociedades:
 - Sujetos y objeto del impuesto.
 - Documentación
- Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

- Sujetos y objeto del impuesto.
- IRPF y trabajadores autónomos.
- Otros tributos: peajes y cánones

Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: MF2061_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.

Duración: 90 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF2223

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar la documentación del vehículo que debe acompañarse en las distintas operaciones de transporte por carretera, según la reglamentación y normativa vigente del sector.

CE1.1 Identificar la reglamentación que regula la utilización de distintos tipos de vehículos en las distintas modalidades de transporte y transportes especiales.

CE1.2 Diferenciar los permisos y equipamientos especiales para determinados vehículos y material de transporte según el tipo de mercancías, especiales – peligrosas, perecederas u otras– y en viajeros, transporte escolar, a partir del análisis de la normativa vigente.

CE1.3 Enumerar los permisos requeridos para la circulación en vía pública, urbana e interurbana, de determinados vehículos.

CE1.4 Explicar los requisitos administrativos y medidas que deben tomarse para la circulación y manipulación de mercancías peligrosas.

CE1.5 A partir de distintos supuestos de operaciones con vehículos de distintas características, pesos y condiciones, convenientemente caracterizadas, determinar la documentación necesaria para realizar las operaciones ajustadas a la normativa vigente.

C2: Determinar los elementos y requisitos de conductores, propios y ajenos, aplicando las reglas, establecidas reglamentariamente, en materia de capacitación y formación.

CE2.1 Enumerar los permisos requeridos al conductor para la conducción de los distintos tipos de vehículos tanto de mercancías como viajeros.

CE2.2 Determinar las reglas aplicables a la contratación de conductores y chóferes, propios y ajenos, respetando la normativa laboral y reglamentación profesional del sector vigente.

CE2.3 Determinar los aspectos y las medidas que deben tomarse en relación la capacitación y formación del personal –conductores y operadores– responsables de distintos tipos de operaciones de transporte de mercancías, a partir de la regulación especial del transporte de mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos y otros, durante su transporte y en tramos urbanos.

CE2.4 A partir de distintos casos de operaciones de transporte por carretera de viajeros y de mercancías especificar la documentación, capacitación y permisos que requieren los conductores.

CE2.5 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de transporte internacional por carretera determinar los documentos relativos al personal de conducción y sus vehículos.

C3: Cumplimentar y gestionar la documentación administrativa necesaria para la ejecución de operaciones de transporte por carretera, siguiendo el procedimiento y régimen administrativo vigente.

CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de las autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos y documentos de control del tacógrafo.

CE3.2 Identificar las medidas de prevención de riesgos a observar en el puesto de trabajo respecto a iluminación y posición ante el ordenador.

CE3.3 Identificar la documentación administrativa que se exige en la normativa vigente tanto en el ámbito, nacional, intraeuropeo como internacional señalando al menos:

- Autorizaciones y visados de transporte público por carretera.
- Autorizaciones de servicios especiales.
- Permiso de circulación.
- Póliza de seguro vigente.
- Viñetas de estar al corriente de pago de impuestos y seguros.
- Otros.

CE3.4 Diferenciar los formatos e interpretar los elementos que componen la documentación administrativa para la solicitud, visado, modificaciones y bajas de autorizaciones y permisos utilizados habitualmente en el ámbito del transporte por carretera.

CE3.5 Relacionar los trámites y documentación administrativa con los organismos competentes dónde se realizan:

- Otorgamiento de autorizaciones.
- Visado de autorizaciones.
- Modificación de condiciones o contenidos en las autorizaciones.
- Baja de autorizaciones.

CE3.6 Explicar la estructura de los registros de los archivos en función de la información que se registra habitualmente en las empresas de transporte por carretera:

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

CE3.7 Describir los procedimientos administrativos para la gestión interna y externa de la documentación de los vehículos y conductores en empresas de transporte.

CE3.8 A partir de distintos casos de empresas y operaciones de transporte por carretera de tanto de viajeros como de mercancías:

- Identificar la documentación requerida para la circulación del vehículo y los organismos que la tramitan.
- Cumplimentar las solicitudes para la expedición y renovación de la documentación exigida.
- Compilar la documentación de forma ordenada simulando su tramitación y registro.

CE3.9 A partir de distintos supuestos de elaboración de documentación manejar con destreza las aplicaciones y sistemas de gestión y explotación habituales en el ámbito del transporte por carretera y observando las medidas de prevención de riesgos laborales y posición ante el ordenador.

Contenidos

1. Documentación relativa a la clase de vehículo:

- Documentación del vehículo:
 - Permiso de circulación.
 - ITV (Inspecciones técnicas).
- Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte.
- Clase de vehículos según el tipo de servicio.
- Pesos y dimensiones.

2. Documentación relativa al conductor:

- Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
- Certificado de conductor para conductores extranjeros extracomunitarios.
- Documentación relativa al tacógrafo:
 - Discos diagrama de tacógrafo analógico.
 - Tarjeta de conductor de tacógrafo digital.
 - Certificado de actividades.
- Capacitación y cualificación de los conductores (CAP): normativa reguladora.
 - Cualificación inicial.
 - Cualificación continua.
- Requisitos del conductor y del personal interviniente en transportes especiales.
- Permisos de conducción:
 - Vehículos de mercancías.
 - Vehículos de viajeros.
- Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de transporte:
 - Forma de los contratos.
 - Obligaciones de las partes y duración del trabajo.

- Vacaciones, retribución y rescisión del contrato.
- Contratación de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.

3. Documentación relativa al tipo de servicio:

- Acceso al mercado para la actividad de transporte de mercancías y viajeros:
 - Nacionalidad.
 - Capacitación profesional.
 - Capacidad económica.
 - Honorabilidad.
 - Requisitos fiscales, laborales y sociales.
- Autorizaciones de transporte de viajeros y mercancías:
 - Autorizaciones de empresa.
 - Copias certificadas para los vehículos de transporte.
- Autorizaciones de transporte público.
- Autorizaciones de transporte privado complementario.
- Concesiones administrativas en materia de transporte por carretera.
- Documentación relativa al transporte de mercancías peligrosas.
- Libro de ruta.
- Libro y hojas de reclamaciones.
- Documento de control.
- Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional.
- Inspección y régimen sancionador en el ámbito del transporte por carretera:
 - Ámbito de inspección del Ministerio de Fomento.
 - Ámbito de inspección de las Comunidades Autónomas.
 - Infracciones muy graves.
 - Infracciones graves.
 - Infracciones leves.
 - Tipos de sanciones.
 - Procedimiento administrativo sancionador.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN DE SEGUROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA.

Código: UF2224

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar las responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera respetando la normativa y procedimiento administrativo.

CE1.1 Caracterizar los distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera:

- Seguro de responsabilidad civil.
- Seguro de circulación.
- Seguro de vida de personas.
- Seguro de mercancías.
- Seguro de viajeros.
- Seguro de equipajes u otros.

CE1.2 Identificar los elementos reales y formales que caracterizan los distintos tipos de contrato de seguro en el ámbito del transporte.

CE1.3 Explicar la cobertura de las cláusulas generales y complementarias que se incluyen en las distintas pólizas de seguro en el ámbito del transporte y la posibilidad de externalización del coste al cliente según la responsabilidad legal.

CE1.4 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 transporte internacional de mercancías 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.
- Elaborar un informe sencillo argumentando la más idónea.

CE1.5 Explicar los parámetros más relevantes que se deben considerar en la selección de un seguro de medios de transporte terrestre.

CE1.6 Precisar las variables que determinan el coste de la contratación de pólizas de seguros, obligatorios y voluntarios.

CE1.7 A partir de la definición de distintas operaciones de transporte de viajeros, interior e internacional y distintas pólizas de seguros:

- Identificar los riesgos e incertidumbres en la operación: accidentes, puntualidad, seguridad u otros.
- Identificar las responsabilidades de la empresa de transporte, el conductor, agencia de viajes y los viajeros.
- Relacionar los seguros necesarios para contratar para cada parte.
- Determinar el posible clausulado de las pólizas de seguros a contratar.

CE1.8 A partir de supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, sobre distintos tipos de servicios de transporte 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.

CE1.9 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de transporte internacional de mercancías peligrosas por carretera:

- Argumentar la necesidad de seguros para la empresa, el cliente y usuario.
- Relacionar los tipos de seguros que deberían contratarse en una operación de ese tipo.
- Simular la negociación y contratación de distintas coberturas de riesgo en dicha operación.
- Calcular correctamente la prima resultante de la combinación de cobertura seleccionada.

C2: Relacionar las variables que determinan los distintos tipos de seguro de transporte, así como garantías y obligaciones correspondientes, y las actuaciones derivadas de su aplicación.

CE2.1 Identificar los tipos de pólizas de seguro, obligatorias y voluntarias, utilizadas en el ámbito del transporte por carretera: seguros de responsabilidad, seguro de circulación, seguro de vida de personas, seguro de mercancías, seguro de viajeros, seguro de equipajes u otros.

CE2.2 Describir los elementos reales y formales que caracterizan un contrato de seguro en el ámbito del transporte.

CE2.3 Citar y explicar la cobertura de las cláusulas generales y complementarias que se incluyen en las pólizas de seguro de cada modalidad de transporte.

CE2.4 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 transporte internacional de mercancías 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.

CE2.5 Explicar los parámetros más relevantes que se deben considerar en la selección de un seguro de medios de transporte terrestre.

CE2.6 A partir de la definición de distintas operaciones de transporte de viajeros, interior e internacional:

- Identificar posibles riesgos en el transporte y en los demás aspectos de la operación: puntualidad, seguridad u otros.
- Determinar el posible clausulado de una póliza de seguros de una operación de ese tipo.
- Identificar las responsabilidades de la empresa de transporte, el conductor, agencia de viajes y los viajeros.

CE2.7 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de tránsito internacional de una mercancía peligrosa:

- Determinar la protección jurídica necesaria.
- Determinar las necesidades de seguros para la empresa, el cliente y usuario.

C3: Tramitar la documentación del seguro relativa a distintos tipos de siniestros y accidentes en determinadas operaciones de transporte por carretera.

CE3.1 Determinar el procedimiento para la reclamación e indemnización de distintos tipos de seguros en operaciones de transporte.

CE3.2 Describir los procedimientos habituales en la declaración-liquidación de siniestros asegurados en el sector del transporte.

CE3.3 Especificar las funciones del consorcio de compensación de seguros en el ámbito del transporte por carretera.

CE3.4 A partir de distintos supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, de accidentes e indemnizaciones por daños causados en las mercancías, viajeros y equipajes cubiertos con distintos tipos de pólizas de seguros:

- Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte.
- Calcular la indemnización.
- Simular la elaboración del parte de accidentes y procedimiento para la ejecución de la indemnización.

CE3.5 A partir de un supuesto de incidencias aparecidas en una operación de transporte 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 y las responsabilidades de las partes.
- Deducir la solución más idónea y describir el procedimiento que se debe seguir.

Contenidos

1. Contratación de seguros:

- Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro.
- Duración, prescripción y renovación de la póliza.
- Riesgos asegurados y no asegurados.
- Garantías y obligaciones del seguro.
- La póliza del seguro:
 - Condicionado general.
 - Condicionado particular.
- Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
- Funciones del consorcio de compensación de seguros.

2. Seguros relacionados con el transporte:

- Del vehículo y la carga:
 - Seguro obligatorio de responsabilidad civil y seguro voluntario de circulación.
 - Seguro de daños sobre la mercancía transportada.
 - Seguro de responsabilidad civil de la carga.
 - Otros seguros relacionados con el vehículo: daños propios, cristales, asistencia en carretera, retirada de permiso de conducción y robo.
- De las instalaciones de la actividad de transporte:
 - Seguro de incendios y daños.
 - Seguro de responsabilidad civil.
 - Seguro de robo.
- Seguros personales:
 - Seguro de vida y accidentes de los trabajadores de la empresa de transporte.
 - Pólizas conforme a convenio.
 - Otros seguros de accidentes: seguro de ocupantes y Seguro Obligatorio de Viajeros.

3. Tramitación de los siniestros:

- El parte o declaración de siniestro.
- Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte:
 - La peritación.
 - Intervención del comisario de averías.
- Cálculo de la indemnización:
 - Regla proporcional.
 - Regla de equidad.
- Simular la elaboración del parte de accidentes y del finiquito del siniestro.

Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

Código: MF2184_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

Duración: 40 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Caracterizar el proceso completo y operativa de los distintos tipos de servicios de transporte en relación con el cliente a partir de criterios e indicadores de calidad y satisfacción al cliente.

CE1.1 Especificar los criterios e indicadores más relevantes para valorar la calidad de la prestación del servicio de transporte tanto de mercancías como viajeros, señalando al menos:

- Tiempo.
- Seguridad.
- Impacto ambiental.
- Atención al cliente.
- Servicio ofertado u otros.

CE1.2 Explicar la finalidad y ventajas comerciales que se derivan de la prestación de un servicio específico de atención al cliente en las empresas de transporte por carretera.

CE1.3 Argumentar la finalidad de la orientación al cliente en la prestación del servicio de transporte por carretera diferenciando los distintos tipos de clientes y sus criterios de percepción de un servicio de calidad.

CE1.4 Describir los protocolos utilizados habitualmente en empresas de transporte por carretera para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros de calidad siguiendo criterios normalizados tipo ISO y normas UNE.

CE1.5 Argumentar las ventajas de los sistemas de gestión de clientes tipo CRM («Customer Relationship Management») u otros.

CE1.6 A partir de distintos supuesto de operaciones de transporte, los servicios y sus incidencias, registrar de la información de las operaciones, sus clientes, sus corresponsales utilizando aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con clientes.

CE1.7 Describir las principales utilidades de los sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores implicados y administración competente en el ámbito del transporte.

CE1.8 A partir de distintos caso de empresas y servicios de transporte, representar, utilizando diagramas de proceso y flujos, el proceso de prestación del servicio de transporte señalando las diferencias con otros tipos de procesos y servicios.

C2: Atender a distintos tipos de clientes, aplicando técnicas específicas de atención al cliente y usuarios, en distintas situaciones propias del ámbito del transporte por carretera.

CE2.1 Caracterizar las distintas situaciones y tipos de clientes existentes en el ámbito del transporte por carretera.

CE2.2 Diferenciar las técnicas de atención y resolución de reclamaciones con clientes señalando los aspectos a considerar al aplicarlas.

CE2.3 Explicar la diferencia entre los principales estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos sobre los clientes y usuarios del servicio de transporte.

CE2.4 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación y compromiso viable, entre otras.

CE2.5 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en situaciones comerciales con clientes y usuarios de servicios de transporte, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos al cliente o grupo de clientes y usuarios.

- Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información y o instrucciones al responsable directo.
- Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales mostrando signos de comportamiento positivo.
- Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.
- Autoevaluar los puntos fuertes y débiles en cuanto a la actuación asertiva en situaciones de atención a clientes y usuarios.

CE2.6 Ante una comunicación verbal, oral o escrita, con información y órdenes en situaciones de quejas e incidencias propias del transporte por carretera:

- Producir mensajes orales claros y precisos, utilizando el vocabulario específico y las técnicas de comunicación adecuadas a cada caso.
- Transmitir la información recibida utilizando el soporte electrónico adecuado, correo electrónico, EDI u otros.

CE2.7 Ante un supuesto de documentación e instrucciones escritas en situaciones de incidencias y emergencias:

- Interpretar el texto propuesto, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.
- Redactar y/o cumplimentar documentos e informes relacionados con el caso propuesto, utilizando la terminología específica del transporte, con corrección, claridad y precisión.

CE2.8 Ante un supuesto práctico de operaciones de transporte de mercancías con recepción y envío de información a través del correo electrónico y fax:

- Identificar el contenido y los destinatarios de la información.
- Canalizar la información a la totalidad de los implicados utilizando los distintos sistemas de información y comunicación y siguiendo el procedimiento interno habitual.
- Registrar los datos de recepción, movimientos y entregas de las mercancías para el seguimiento de la misma.
- Transmitir la información a través de fax, EDI y correo electrónico.
- Manejar al nivel de usuario, sistemas de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con clientes, proveedores, plataformas logísticas o centros de distribución de cargas, agentes, transitarios y administraciones públicas.

C3: Analizar las incidencias y reclamaciones habituales de los clientes en distintos tipos de operaciones de transporte por carretera, tanto de viajeros como mercancías, identificando la responsabilidad de las partes.

CE3.1 Determinar la responsabilidad contractual del responsable del transporte respecto de daños provocados por pérdidas o desperfectos de mercancías en el curso de transporte, demora en la entrega u otras.

CE3.2 Determinar la responsabilidad contractual del responsable del transporte por los daños causados a los viajeros o a sus equipajes por un accidente ocurrido en el transporte o daños causados por un retraso.

CE3.3 Valorar la importancia de la gestión proactiva de las reclamaciones para la mejora continua y calidad del servicio de transporte.

CE3.4 Determinar las líneas de actuación y canalización de reclamaciones para una gestión proactiva y seguimiento de las reclamaciones e incidencias habituales en las operaciones y calidad del servicio de transporte tanto de mercancías como viajeros.

CE3.5 Diferenciar las responsabilidades de las partes en las operaciones habituales de transporte según una operación de carácter mercantil y un contrato de prestación de servicio sujeto a la normativa de protección al consumidor y usuario.

CE3.6 Analizar las características de las reclamaciones habituales en las operaciones de transporte de mercancías respecto de daños provocados por

pérdidas o desperfectos de mercancías en el curso de transporte, demora en la entrega u otras.

CE3.7 A partir de distintas reclamaciones por daños a viajeros o a sus equipajes en accidente ocurridos durante el transporte o daños causados por un retraso, argumentar las responsabilidades de la empresa de transporte y posibilidades de resolución.

CE3.8 A partir de distintos supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre reclamaciones e incidencias habituales en empresas de transporte por carretera analizar y argumentar las responsabilidades de las partes.

C4: Elaborar documentación objeto de reclamaciones de clientes respetando la normativa vigente y procedimientos internos utilizados habitualmente en las empresas del sector.

CE4.1 Clasificar, según su naturaleza, las incidencias y reclamaciones de clientes y operaciones así como obligaciones y responsabilidades legales de las partes:

- Clientes
- Proveedores
- Corresponsales
- Filiales
- Franquicias
- Personal de tráfico
- Líneas regulares

CE4.2 A partir de un caso práctico de incidencia, convenientemente caracterizado, identificar la parte o departamento de proceso de transporte de mercancías en que se produce:

- En la carga.
- En la descarga.
- Durante el transporte.
- En la facturación.

CE4.3 Determinar los elementos y estructura de la documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector de transporte señalando las diferencias entre viajeros y mercancías.

CE4.4 Explicar los criterios y usos habituales para la resolución de conflictos en el transporte respetando la normativa vigente y diferenciando según distintos tipos de operaciones en el ámbito del transporte por carretera:

- Servicios de paquetería.
- Servicios de transporte de pasajeros.
- Servicios de transporte entre cargadores.

CE4.5 Identificar los organismos públicos y privados que proporcionan información relativa a la normativa y resolución de conflictos en el sector del transporte por carretera.

CE4.6 Definir las características de distintos sistemas de archivo y registro de reclamaciones convencionales e informáticos.

CE4.7 En distintos supuestos prácticos con información, convenientemente caracterizada, sobre reclamaciones e incidencias habituales entre del transporte de mercancías y de viajeros, cumplimentar la documentación de la reclamación e incidencias respetando la normativa vigente.

C5: Realizar las gestiones necesarias para la resolución extrajudicial de incidencias y reclamaciones, tramitando los procesos de mediación y arbitraje, de acuerdo a la normativa vigente.

CE5.1 Determinar las instituciones y organismos extrajudiciales de resolución de conflictos en el transporte y consumo.

CE5.2 Definir las condiciones necesarias para la celebración de una junta arbitral de consumo y junta arbitral de transporte.

CE5.3 Determinar el procedimiento de actuación en el caso de juntas arbitrales de transporte.

CE5.4 Determinar el procedimiento de actuación en el caso de juntas arbitrales de consumo para la resolución de conflictos con usuarios del servicio de transporte.

CE5.5 A partir de distintos supuestos de reclamaciones de mercancías por extravío o deterioro, simular la celebración de la junta arbitral de transporte y las partes que intervienen.

CE5.6 A partir de un caso específico de reclamación de viajeros por retraso y pérdida de equipaje, simular la celebración de una junta arbitral de consumo diferenciando la posición de las partes:

- Árbitro.
- Representante sectorial.
- Empresa.
- Asociación de consumidores.
- Consumidor o usuario.

Contenidos

1. Gestión de relaciones con clientes y usuarios del transporte por carretera.

- Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte
- Indicadores de calidad:
 - Tiempo
 - Frecuencia
 - Seguridad
 - Impacto ambiental
 - Incidencias
 - Servicio ofertado
 - Atención al cliente
 - Seguimiento de las operaciones,
 - Acceso web.
- Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros,
 - Criterios ISO
 - Normas UNE
- Gestión de clientes CRM.
 - Aplicaciones informáticas para CRM.
 - Registros de información
 - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones.
- Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.
- Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones.
 - Estilos de respuesta
 - Técnicas de asertividad.
- Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo.
 - Contenido del mensaje
 - Características del mensaje.
 - Vocabulario y técnicas de comunicación.
- El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera.

2. Gestión y seguimiento de las operaciones de transporte por carretera.

- La responsabilidad del transportista.

- Responsabilidad derivada de la legislación mercantil
- Responsabilidad derivada de la legislación de protección al consumidor o usuario
- Limitación y exoneración de la responsabilidad.
- Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de viajeros o de mercancía:
 - Cancelación.
 - Avería.
 - Retraso.
 - Daños al viajero o a sus equipajes.
 - Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía.
- Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario.
- Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros.
- Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos
- Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
- Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.

Orientaciones metodológicas

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL

Código: MF1006_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar la información, líneas y argumentos de un discurso oral, formal e informal, presencial o retransmitido, de una operación logística internacional.

CE1.1 Diferenciar las características fonéticas del léxico técnico habitual utilizado en operaciones de logística y transporte de mercancías y relaciones comerciales internacionales en general.

CE1.2 A partir de la audición de datos técnicos, económicos, políticos o sociales de distintos países y/o empresas de transporte y logística internacional interpretar su significado haciendo un uso esporádico del diccionario.

CE1.3 Interpretar mensajes orales en/de contestadores telefónicos a partir de grabaciones o situaciones simuladas.

CE1.4 A partir de la audición de un discurso oral conteniendo diferentes tipos de datos relevantes para una operación comercial definida:

- Interpretar con precisión el significado de los datos más relevantes para la operación.
- Interpretar la información contextual y no verbal con coherencia al discurso oral.
- Resumir los argumentos e información relevante para la ejecución de la operación.

C2: Obtener e interpretar datos e información específica de distintos documentos y fuentes de información de transporte internacional haciendo un uso esporádico del diccionario.

CE2.1 Identificar las características de los diferentes lenguajes técnicos y el léxico habitual en los documentos de transporte y operaciones de logística internacional en distintos modos de transporte, conocimientos de embarque, CMR o CIM (cartas de porte internacional) y documentos y permisos de tránsito.

CE2.2 A partir de una tabla con datos necesarios para la ejecución de una operación de transporte internacional: costes, tarifas, permisos, autorizaciones y puntos de origen y destino interpretar el significado de cada término.

CE2.3 Dado un texto conteniendo diferentes tipos de datos relevantes para las operaciones logísticas y de transporte internacional interpretar con precisión su significado:

- Condiciones de transporte internacional
- Cobertura de la póliza de seguros de transporte y mercancías,
- Identificación de lugares de origen, destino e intermedios: puertos, aeropuertos o plataformas logísticas.

CE2.4 Diferenciar con claridad la información relevante de los documentos propios de una operación de transporte internacional definida, identificando al menos:

- Partes implicadas en la operación: agentes, transportistas y clientes,
- Puntos de origen, conexión y destino
- Condiciones del transporte
- Documentos y autorizaciones necesarios
- Otros aspectos técnicos del documento necesarios para la ejecución de la operación.

C3: Producir mensajes orales con fluidez, detalle y claridad, fijando condiciones de las operaciones.

CE3.1 Pronunciar la terminología específica y expresiones habituales en el ámbito de la logística y transporte internacional.

CE3.2 Identificar las expresiones orales y jergas habituales en el ámbito de la logística para señalar fechas, lugares y condiciones del transporte de mercancías.

CE3.3 Explicar las fórmulas y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas en conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores internacionales.

CE3.4 En distintos contextos socioprofesionales habituales en transporte internacional, transmitir mensajes orales con claridad y corrección fonética diferenciando distintos tonos para captar la atención del interlocutor.

CE3.5 A partir de la simulación de una presentación de productos para la exportación preparar una presentación de al menos 10 minutos a varios interlocutores considerando al menos:

- Presentación individual.
- Objetivos de la presentación con claridad.

- Normas de educación y cortesía necesarias para la comunicación efectiva de la información que se quiere presentar.
- Conclusión y agradecimientos al público.

C4: Redactar y cumplimentar informes y documentos propios de la logística y transporte internacional aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Identificar la estructura y fórmulas habituales utilizadas en los documentos propios de la logística considerando al menos:

- Contratos de transporte internacional,
- Pólizas de seguro de transporte y mercancías,
- Documentos de tránsito de mercancías entre países,
- Correos electrónicos, faxes y documentos internos.

CE4.2 Definir la estructura de las cartas y documentos de comunicación escrita con agentes, clientes y proveedores de servicios de transporte internacional.

CE4.3 A partir de distintos supuestos de operaciones de logística y transporte internacional suficientemente caracterizados, redactar cartas comerciales incluyendo:

- Demandas de información.
- Precio y condiciones de transporte descuentos y recargos.
- Rectificaciones y/o anulaciones de operaciones.
- Puntos de origen, aduana, tránsito y destino.
- Responsabilidad de cada parte en las condiciones de transporte y seguros.

CE4.4 A partir de una operación de transporte internacional intermodal suficientemente caracterizada, redactar con sencillez, abreviaturas habituales y exactitud documentos de intercomunicación escrita: faxes, correos electrónicos y mensajes o notas informativas de la operación informando de convocatorias de reunión u otras fases de la operación logística.

CE4.5 A partir de distintos contextos socio-profesionales en el marco de una operación logística: visitas de negocio, resolución de incidencias y reclamación de responsabilidades entre otros, redactar el acta y/o informe explicando y proponiendo soluciones.

CE4.6 A partir de operaciones de exportación/importación suficientemente caracterizados con su documentación y pasos de tránsito y destino definidos:

- Identificar la terminología técnica y/o específica, del contexto de la operación y jerga habitual en la logística.
- Utilizar con rapidez y eficacia el diccionario, fuentes de información «on line» u otros instrumentos de traducción para buscar los términos que se desconozcan.
- Interpretar con claridad y exactitud el documento
- Cumplimentar la información necesaria utilizando las expresiones y jergas específicas propias del sector.

CE4.7 A partir de la documentación aduanera escrita en inglés y sin cumplimentar de una operación específica de exportación/importación claramente definida cumplimentarla considerando:

- El tipo de información solicitada en cada apartado.
- Las abreviaturas, usos o expresiones habituales al ámbito profesional de uso del documento.

C5: Conversar con fluidez y espontaneidad manifestando opiniones diversas, en distintas situaciones, formales e informales, propias de operaciones logísticas y transporte: visitas de clientes, gestiones y negociación de operaciones con clientes/proveedores.

CE5.1 Identificar las estructuras, fórmulas y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas, adecuadas a la cultura

del interlocutor diferenciando al menos cuatro países/grupos diferentes: árabe, oriental, africana, europea y norteamericana entre otros, en la comunicación verbal y lenguaje corporal que lo acompañe.

CE5.2 Dada una supuesta situación de comunicación presencial: visitas de clientes/proveedores u otras:

- Recibir y/o presentar al visitante utilizando con corrección las estructuras, fórmulas y pautas establecidas de cortesía identificadas.
- Justificar posibles retrasos o ausencias de forma correcta.
- Identificar los aspectos clave de los posibles requerimientos de información asegurando su comprensión:
- Transmitir con precisión los mensajes recibidos anteriormente.
- Transmitir mensajes orales con información sobre la empresa, cultura, organigrama, actividad, productos y servicios utilizando de manera apropiada el léxico técnico utilizado en el entorno profesional.

CE5.3 A partir de una conversación telefónica simulada en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y se proporciona información concreta:

- Adaptar el registro oral al medio de comunicación, asegurándose de la recepción del mensaje y al contexto.
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo.
- Concertar, posponer, anular citas u operaciones propias del proceso de compraventa internacional.
- Utilizar las normas de cortesía y protocolo para justificar las ausencias, errores o faltas cometidas ofreciendo alternativas para la resolución de imprevistos.
- Proporcionar y solicitar información de fechas, horarios de llegada y puntos de tránsito y destino de la operación logística, cantidades de mercancías, características en distintas unidades de peso y medida y precios en distintas divisas.
- Despedirse de la conversación telefónica utilizando las fórmulas con corrección.

CE5.4 Dada una situación simulada con un cliente y con un proveedor de servicios de transporte internacional:

- Identificar e identificarse al interlocutor observando las normas de protocolo.
- Mantener una conversación fluida y correcta proponiendo/aceptando consejos/sugerencias del/al interlocutor relativas a tarifas de transporte y condiciones de la operación utilizando estructuras para expresar interés, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, e indignación
- Utilizar correctamente frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
- Acompañar el discurso oral con el lenguaje corporal: mirada, movimiento de manos y postura corporal, entre otros, adecuándolo al contexto sociocultural del interlocutor.
- Rebatir, con fluidez suficiente, argumentos y condiciones predecibles de la operación, facturación, cobro, entrega u otros.

CE5.5 En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de incidencias, reclamación o conflicto de intereses propias de las operaciones logísticas:

- Extraer la información del interlocutor interpretando correctamente la información explícita e implícita, gestual y contextual del interlocutor.
- Interactuar solicitando disculpa o explicaciones a las situaciones/ errores planteados.
- Rebatir objeciones o quejas utilizando las fórmulas de cortesía y usos habituales en la cultura del interlocutor para resolver el conflicto con eficacia.

Contenidos

1. Expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés.

- Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional.
- Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional.
- Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística.
- Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística.
- Expresiones fonéticas habituales.
- Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional.

2. Operativa específica de logística y transporte en inglés.

- Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte
 - Almacenaje, carga, descarga
 - Vehículos
 - Rutas
 - Plazos de recogida y entrega de mercancías
 - Establecimiento de condiciones de transporte: fechas, puntos de origen y destino, responsabilidad de las partes
 - Cumplimentación de documentación propia del transporte
- Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales.
- Términos comerciales, financieros y económicos.
- Condiciones de transporte.
- Cumplimentación de documentos del transporte.
- Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.
- Procedimientos de tránsito internacional

3. Atención de incidencias en inglés

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
 - Saludos
 - Presentaciones
 - Fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
- Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.
- Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.
- Documentación escrita en relación a imprevistos.
- Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.
- Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional.
- Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia
- Mecánica. Averías

4. Comercialización de servicios de transporte en inglés

- Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación.
- Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros.
- Tipos de vehículos. Plazos de entrega.
- Condiciones de transporte y modos de pago
- Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros.
- Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.
- Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
- Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.
- Presentación de productos/servicios:
 - Características de productos/servicios
 - Medidas
 - Cantidades
 - Servicios añadidos
 - Condiciones de pago
 - Servicios postventa, entre otros.
- Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

5. Comunicación comercial escrita en inglés

- Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
 - Pedidos
 - Facturas
 - Recibos
 - Hojas de reclamación
- Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:
 - Hojas de pedido
 - Facturas
 - Ofertas
 - Reclamaciones entre otros
- Redacción de correspondencia comercial:
 - Ofertas y presentación de productos por correspondencia
 - Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas
 - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga
- Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:
 - Internet
 - Fax
 - Correo electrónico
 - Carta u otros análogos

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: MP0461

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en actividades de promoción del servicio, captación de clientes y venta con la finalidad de cerrar un contrato en las mejores condiciones de precio y servicio que garantice la satisfacción del cliente.

CE1.1 Aplicar técnicas de venta habituales en la presentación comercial de servicios de transporte por carretera, atendiendo a la importancia de la comunicación verbal y no verbal y utilizando técnicas de negociación y actitudes adecuadas.

CE1.2 Intervenir en acciones de promoción y marketing directo como el carteo, buzoneo, telemarketing y otros.

CE1.3 Participar en negociaciones comerciales secuenciándolas previamente y estableciendo un plan de negociación que contemple necesidades del cliente, posibles objeciones, límites en la negociación, puntos fuertes y débiles del comercial ante las demandas del cliente y posibles concesiones mutuas.

CE1.4 Elaborar ofertas y presupuestos de servicios de transporte, nacional e internacional, de viajeros y mercancías, teniendo en cuenta las distintas clases de costes, el margen comercial, el medio de pago y plazo de pago y las cláusulas especiales.

CE1.5 Redactar los elementos y cláusulas del contrato de transporte por carretera adecuado, respetando la normativa vigente en cuanto a derechos y obligaciones de los agentes y partes intervinientes en la operación, las cláusulas de resolución, las penalizaciones y otros aspectos jurídicamente relevantes.

C2: Asistir en la determinación de recursos financieros y financiación óptima para la adquisición de activos en una empresa de transporte por carretera, participando en las gestiones para obtenerlos, incluida la facturación, y en la evaluación de la rentabilidad.

CE2.1 Elaborar facturas y recibos, con respeto a la normativa vigente, aplicando las reglas facturación y fiscalidad, tanto en operaciones nacionales como internacionales.

CE2.2 Formalizar medios de cobro y pago, identificando comisiones y gastos de los distintos procedimientos, así como las ventajas e inconvenientes para la empresa.

CE2.3 Participar en la gestión de la compraventa y alquiler de vehículos, repuestos y suministros, localizando fabricantes y distribuidores, comparando ofertas recibidas y calculando el coste financiero final del vehículo.

CE2.4 Valorar la rentabilidad de la posible inversión aplicando las variables fundamentales de un plan de inversión sencillo que contemple las fuentes de financiación propia o ajena y la evaluación de la inversión.

CE2.5 Calcular costes anuales por vehículo, viaje, kilómetro, viajero o tonelada, imputando la amortización según diversas políticas, diferenciando entre inversión, gasto y pago.

CE2.6 Analizar la situación económico financiera de la empresa según los coeficientes más usuales de rentabilidad, solvencia y liquidez, presentando un informe explicativo.

C3: Cumplimentar, gestionar y controlar la documentación derivada de la normativa reguladora de la prestación del servicio, en lo referente a conductores, vehículos mercancía y seguros.

CE3.1 Conocer y observar las medidas de prevención de riesgos en el puesto de trabajo respecto a iluminación y posición ante el ordenador.

CE3.2 Identificar la estructura y la información contenida en los registros de archivos propios de una empresa de transporte por carretera en lo referido a clientes, proveedores, corresponsales, filiales, franquicias, personal de tráfico, medios de transporte y líneas regulares.

CE3.3 Realizar los trámites, cumplimentación y registro de la documentación administrativa referida a autorizaciones, permisos y visados propios del transporte público por carretera, tanto en lo referente al vehículo como al personal de conducción.

CE3.4 Razonar la procedencia o improcedencia de sanciones impuestas a la empresa en el curso de la prestación del servicio de transporte, relacionando las posibles infracciones con las responsabilidades contraídas y la sanción impuesta.

CE3.5 Seleccionar la combinación de coberturas de riesgo más apropiadas a la modalidad de transporte realizado, sea nacional o internacional, de viajeros o mercancías, incluidos transportes especiales, identificando riesgos y responsabilidades, prima exigida y cobertura ofrecida.

CE3.6 Tramitar la documentación del seguro en caso de siniestros y accidentes conforme al procedimiento previsto, con respeto a los plazos, determinando la responsabilidad de cada parte y la posible indemnización.

C4: Participar en labores de gestión de las relaciones con clientes y usuarios, atendiéndoles de forma presencial o por medios electrónicos, y realizando el seguimiento de las operaciones y la resolución de reclamaciones e incidencias

CE4.1 Registrar la información de las operaciones, sus clientes, sus corresponsales utilizando aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con clientes.

CE4.2 Atender a distintos tipos de clientes, aplicando técnicas específicas de atención a los clientes y usuarios, y en particular pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo, tanto para expresar opiniones, realizar peticiones y aceptar reclamaciones.

CE4.3 Recibir y enviar información a través de correo electrónico, fax y EDI, facilitando la recepción, entrega y seguimiento de la mercancía a clientes, proveedores, transitarios y demás agentes del transporte.

CE4.4 Aplicar los criterios y usos habituales para la resolución de conflictos, respetando la normativa vigente, cumplimentando la documentación de la reclamación o incidencia y procediendo al archivo y registro por medios convencionales e informáticos.

CE4.5 Tramitar la documentación y realizar gestiones para la resolución extrajudicial de incidencias y reclamaciones, teniendo en cuenta las condiciones exigibles y el procedimiento aplicable en las juntas arbitrales de transporte y en las juntas arbitrales de consumo

C5: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE5.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE5.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE5.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE5.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE5.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE5.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Comercialización y contratación de transporte

- Detección y análisis de oportunidades de negocio.
- Promoción y captación de clientes
- Identificación de necesidades de los clientes
- Aplicación de técnicas de venta
- Elaboración del plan de negociación.
- Elaboración de ofertas, presupuestos y tarifas
- Redacción y confección de contratos y otros documentos.

2. Gestión económico-financiera de la actividad del transporte

- Facturación en la empresa
- Documentación y fiscalidad de los cobros y pagos.
- Procedimientos y gestión de cobros y pagos
- Inversiones, compras y aprovisionamientos en la empresa de transporte
- Rentabilidad de inversiones.
- Análisis de la situación económico-financiera de la empresa

3. Gestión documental y seguros en el transporte

- Contratación laboral de las distintas categorías de trabajadores y en especial del personal de conducción.
- Obligaciones y responsabilidades de los profesionales del transporte.
- Documentación administrativa de las operaciones de transporte: autorizaciones, autorizaciones especiales, permisos.
- Control de los tiempos de conducción
- Responsabilidades y sanciones.
- Documentación riesgos, responsabilidades y cobertura del contrato de seguro.
- Tramitación de siniestros.

4. Gestión de clientes en las operaciones de transporte

- Atención al cliente.
- Comunicación con el cliente.
- Protocolos de actuación en la gestión de calidad del servicio de atención al cliente
- Registro de relaciones con clientes.
- Resolución de conflictos, incidencias y reclamaciones

5. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF2182_3: Comercialización del transporte por carretera.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	1 año
MF2183_3: Gestión económico-financiera del transporte por carretera.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	1 año
MF2061_3: Gestión administrativa de operaciones de transporte por carretera.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	1 año
MF2184_3: Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	1 año
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de inglés como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación. 	1 año

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas.	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula técnica de gestión e idiomas.	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idiomas.	<ul style="list-style-type: none"> Equipos audiovisuales. PCs instalados en red, cañón de proyección e internet. Software específico de la especialidad y aprendizaje de idiomas. Pizarras para escribir con rotulador. Material de aula. Mesa y silla para formador . Mesas y sillas para alumnos. 1 Proyector. Reproductores y grabadores de sonido. Diccionarios bilingües.

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

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.