

Espacio Formativo	M1	M2	M3
Aula de gestión.	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales.</li> <li>- Cañón de proyección</li> <li>- PCs instalados en red con conexión a internet.</li> <li>- Software específico de la especialidad.</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador.</li> <li>- Rotafolios.</li> <li>- Material de aula.</li> <li>- Mesa y silla para formador.</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos.</li> </ul>

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.

## ANEXO II

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN

**Código:** COML0209

**Familia Profesional:** Comercio y Marketing

**Área Profesional:** Logística comercial y gestión del transporte

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

COM317\_3 Organización del transporte y la distribución (RD 109/2008 de 1 de febrero)

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

UC1012\_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.

UC1013\_3: Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia.

UC1005\_3: Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.

UC1006\_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional

**Competencia general:**

Organizar y controlar las operaciones de transporte de mercancías para optimizar el proceso logístico de acuerdo con las especificaciones establecidas, plazo y coste, garantizando la integridad y seguimiento de las mercancías durante el proceso, cumpliendo la normativa vigente de transporte y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

**Entorno Profesional:****Ámbito profesional:**

Desarrolla sus funciones por cuenta propia y ajena en empresas de cualquier sector, organizando operaciones de transporte capilar y/o larga distancia favoreciendo la optimización de la cadena logística dentro del departamento logístico o de tráfico.

**Sectores productivos:**

En todos los sectores productivos, públicos y privados, organizando el reparto y/o transporte de mercancías y, en concreto, en el sector del transporte, en agencias, empresas transitarias, almacenistas-distribuidores y operadores logísticos. Dentro del sector público en organismos y organizaciones que realicen actividades de logística y distribución de mercancías o productos.

**Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:**

- 1315.1074 Jefes/as de tráfico en empresa de transporte, en general
- 1315.1074 Jefes/as de tráfico en actividades de transporte combinado terrestre / marítimo / aéreo.
- 4123.1023 Agentes de transporte, en general.
- 4123.1023 Agentes de planificación del transporte
- 4123.1041 Empleados/as administrativos/as de los servicios de transporte en general  
Técnicos/as en logística del transporte

**Duración de la formación asociada:** 420 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

- MF1012\_3: Distribución capilar. (70 horas)
- MF1013\_3: Transporte de larga distancia. (90 horas)
- MF1005\_3: (Transversal) Optimización de la cadena logística. (90 horas)
- MF1006\_2: (Transversal) Inglés profesional para logística y transporte internacional. (90 horas)
- MP0192 Módulo de prácticas profesionales no laborales de organización del transporte y la distribución (80 horas)

**II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD****Unidad de competencia 1**

**Denominación:** ORGANIZAR, GESTIONAR Y CONTROLAR LA DISTRIBUCIÓN CAPILAR DE MERCANCÍAS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1012\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1. Dimensionar la flota de vehículos para conseguir niveles óptimos de costes y calidad del servicio.

CR1.1 Las características de la flota de vehículos: número, tipo, equipo de carga y descarga y capacidad, se definen en función de los tipos y volúmenes de las mercancías previstos, destinos y número de pedidos, entre otros.

CR1.2 Las alternativas de utilización de la flota, con vehículos propios o ajenos, contratados en exclusividad, puntual o esporádicamente, se analizan proponiendo la más adecuada en función del nivel de servicio, flujos de entrada y salida, tipo de mercancías, pesos y dimensiones máximos permitidos y los costes, entre otros.

CR1.3 La documentación técnica y administrativa de los vehículos de la flota se comprueba que cumplen con la normativa vigente en materia de circulación y en caso contrario se disponen los medios para su consecución.

CR1.4. El equipo y/o accesorios necesarios para asegurar la estabilidad y facilitar la manipulación de la carga en los vehículos se definen según el tipo de vehículo, fragilidad o dificultad de las mercancías, normativa de seguridad y/o recomendaciones del fabricante o proveedor de los vehículos o mercancías.

CR1.5. El coste del sistema de distribución por vehículo, por carga o producto se calcula considerando los ratios de coste por kilómetro recorrido, coste de carga y descarga, coste de devoluciones, entre otros.

CR1.6 Las posibles desviaciones en los costes por kilómetro, cliente, producto o servicio y/o errores en las recogidas y repartos se analizan considerando modificaciones en el sistema de reparto que permitan controlar o reducir esos costes.

RP2. Confeccionar rutas de reparto de forma que se minimice el tiempo y el recorrido a realizar para la utilización óptima de los medios disponibles.

CR2.1 El sistema de planificación de las rutas de reparto se elige en función del área de distribución, puntos de recogida y/o entrega, plazos disponibles y limitaciones existentes utilizando modelos de organización de rutas reconocidos o aplicaciones informáticas de planificación de rutas.

CR2.2 Las rutas de reparto se elaboran a partir de la base de datos disponible, utilizando aplicaciones informáticas de elaboración de rutas y considerando al menos los siguientes aspectos:

- Red vial y carreteras de la zona de influencia o reparto.
- Localización de los puntos de recogida y entrega de las mercancías
- Restricciones municipales de acceso de vehículos, puntos de carga y descarga, horarios comerciales, tráfico y días festivos, entre otros.
- Características de los vehículos: capacidades en función de las unidades de carga empleadas, horarios de transporte, tiempos de descanso y tipo de vehículo entre otros.
- Conductores, ayudantes, transportistas o proveedores de servicio de reparto disponibles.

CR2.3 La normativa de tiempos de trabajo, conducción y descanso se aplica en la elaboración de rutas optimizando tiempos y distancias definidos en cada una definiendo el personal, conductores y ayudantes necesarios.

CR2.4 La hoja de ruta se elabora especificando la carga a transportar –número de bultos, identificación y tipo de mercancías– con tiempo suficiente, en su caso, para la preparación de las mercancías a distribuir o recogida puntual de la mercancía.

CR2.5 La asignación de rutas, se realiza en función de la capacidad del vehículo, características de las mercancías, recorrido, permisos y autorizaciones necesarias y limitaciones viales y/o legales del vehículo o conductor para realizar el servicio.

RP3. Definir las condiciones de subcontratación del servicio de reparto y controlar su cumplimiento para asegurar la calidad del servicio de reparto.

CR3.1 Los requisitos, permisos y autorizaciones necesarias de los conductores y vehículos a subcontratar se definen en función del tipo de operación y mercancía a repartir o recoger.

CR3.2 Las condiciones económicas: tarifas, recargos por manejos adicionales, tiempos de espera, tiempo de tránsito y/o primas de actividad para los conductores de la empresa se fijan de forma realista de acuerdo a las tarifas de mercado y política de remuneración de la empresa.

CR3.3 Los transportistas o repartidores se seleccionan en función de los criterios establecidos por la empresa, fiabilidad, coste y calidad del servicio

transmitiéndose al responsable del pago de servicio de transporte las condiciones alcanzadas con los mismos.

CR3.4 Las condiciones del reparto, muelles y/o puntos de recogida y entrega, plazo y horario de entrega se acuerdan con los transportistas seleccionados para realizar el servicio asegurando su comprensión y evitando confusiones.

CR3.5 La carta de porte, albarán, documento establecido o acuerdo verbal sobre el servicio de transporte subcontratado se realiza considerando todos los elementos necesarios que garantizan el cumplimiento del servicio de transporte.

CR3.6 Las condiciones de manipulación de la carga y/o mercancía, previamente fijadas de acuerdo con las normas de seguridad e higiene establecidas, se transmiten a los conductores y/o repartidores de manera clara y precisa garantizando la minimización de los riesgos ambientales y laborales.

CR3.7 El cumplimiento, por parte de los transportistas/conductores, de las condiciones pactadas se controla, comprobando la realización efectiva del servicio de reparto y registrando las incidencias detectadas.

CR3.8 En caso de incumplimiento del servicio de reparto subcontratado, se analizan las causas con los transportistas/repartidores, delimitando las responsabilidades de las partes recurriendo en caso necesario a la resolución arbitral de las diferencias de acuerdo al procedimiento establecido por la organización y en los límites de su responsabilidad.

RP4. Supervisar las operaciones de distribución/reparto resolviendo las incidencias y reclamaciones para mejorar el nivel de satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado.

CR4.1 El seguimiento diario de la flota de vehículos y los servicios se realiza contabilizando las entradas y salidas de vehículos y disponiendo de información exacta y puntual de la situación de los vehículos, servicios realizados utilizando, en su caso, sistemas de seguimiento y localización de vehículos en ruta, GPS «Sistema de Posicionamiento Global», sistemas de radiofrecuencia y PDAs entre otros.

CR4.2 Las incidencias que se producen en los repartos se clasifican por motivos, áreas de distribución, vehículos, clientes, proveedores y transportistas detectando situaciones repetitivas que requieran actuaciones correctoras.

CR4.3 Las incidencias y reclamaciones de mercancías, se resuelven con prontitud y efectividad, informando al cliente/departamento de la empresa que corresponda de la situación acontecida.

CR4.4 Ante las desviaciones en los plazos y errores de entrega, se proponen las soluciones y medidas correctoras favoreciendo la mejora continua del sistema de distribución de la organización.

CR4.5 Las actuaciones correctoras se definen evaluando los recursos y medios necesarios en las incidencias más comunes.

CR4.6 Las incidencias y resoluciones de las operaciones previstas se transmiten a los clientes, internos o externos, garantizando la fluidez de la información, satisfacción del cliente y calidad de servicio de reparto.

CR4.7 La calidad en la prestación del servicio, y el nivel de satisfacción del cliente, se verifican mediante el estudio de las incidencias detectadas y reclamaciones presentadas en los albaranes de entrega recibidos.

CR4.8 En caso de deterioro de la mercancía, robo o cualquier otro siniestro asegurado por la empresa, las instrucciones y procedimiento para ejecutar la póliza de seguro, según las condiciones establecidas, se transmiten a los transportistas, clientes o responsables de manera clara y comprobando que son entendidas adecuadamente.

**Contexto profesional****Medios de producción**

Equipos informáticos: ordenadores personales en red con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de gestión/planificación de rutas, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos para confección de rutas. Sistemas informáticos de localización de vehículos: GPS, Sistemas de radiofrecuencia, PDA entre otros. Material de oficina.

**Productos y resultados**

Dimensión de flota de reparto, propia y/o ajena. Organización del sistema de distribución capilar. Confección de rutas de reparto. Hoja de ruta. Acuerdo de condiciones de subcontratación con transportistas/distribuidores/repartidores ajenos a la empresa. Carta de porte. Control de cumplimiento y calidad del reparto de mercancías, entregas y recogidas puntuales. Resolución de incidencias en el reparto. Propuesta de acciones correctoras en el sistema de distribución capilar. Inicio tramitación de siniestros.

**Información utilizada o generada**

Documentación técnica y administrativa de vehículos, mercancías y órdenes de pedido/servicio de reparto. Tarifas de transporte capilar. Subcontrato de servicio de reparto. Condiciones de manipulación de la mercancía. Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías. Información de pedidos u órdenes de distribución. Callejero. Mapa de carreteras. Base de datos de clientes, puntos de entrega y destino, vehículos, conductores y proveedores de servicios. Normativa vigente sobre tiempos de trabajo, conducción y descanso. Normas de prevención de riesgo en el trabajo. Incidencias del reparto. Póliza de seguro del transporte y mercancía.

**Unidad de competencia 2:**

**Denominación:** ORGANIZAR, GESTIONAR Y CONTROLAR LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA

**Nivel:** 3

**Código:** UC1013\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1. Seleccionar la ruta y combinación posible de distintos modos de transporte de una operación a larga distancia, al menor coste posible, y de acuerdo con las especificaciones recibidas.

CR1.1 La información necesaria de la operación de transporte se obtiene del cliente, interno o externo, considerando todos los elementos que van a afectar a la operación y, al menos: punto de origen y destino, paradas o puntos intermedios obligatorios, características de la mercancía, volumen, peso, fragilidad, peligrosidad, plazos disponibles, carácter de la operación, puntual o estable, contrato de suministro, entre otros.

CR1.2 Las rutas posibles y las alternativas o necesidad de combinación de distintos medio de transporte se definen determinando las ventajas y desventajas de cada una, las posibilidades de consolidación de la carga y riesgos del grupaje, los requerimientos específicos de las mercancías y/o clientes, la normativa de seguridad y/o transporte aplicable a la operación en su recorrido, el coste y el nivel calidad de servicio.

CR1.3 La ruta o viaje de la operación se confecciona a partir de las bases de datos o sistema de planificación de rutas disponible utilizando aplicaciones informáticas de elaboración de rutas y considerando al menos:

- Localización punto de recogida y entrega.
- Redes viarias y ferroviaria, plataformas logísticas, terminales, puertos y aeropuertos y, en su caso, red fluvial o tubería para determinados tipos de productos.
- Restricciones de transporte según tipo de mercancías y modo de transporte.
- Plazo, horario y normativa de tráfico, tiempos de descanso y conducción.

- Proveedores de servicios de distintos modos de transporte -aéreo, marítimo, ferroviario y por carretera- con sus respectivos requerimientos, plazos de entrega, frecuencias y tarifas.

CR1.4 La confección de rutas de transporte, con una frecuencia determinada –diaria, semanal o anual–, se realiza considerando el número de viajes, los transportistas, los clientes y las necesidades y características específicas de los distintos modos de transporte según el tipo de carga (general, a granel, peligrosa, extrapesada o especial).

CR1.5 El canal de contratación para cada modo de transporte se selecciona de acuerdo a las ofertas del mercado y a las especificaciones recibidas contemplando las posibilidades que ofrece la consolidación de cargas.

CR1.6 El coste por servicio y/o modo de transporte se obtiene a partir de las tarifas del proveedor del servicio de transporte correspondiente, de acuerdo con el volumen de las operaciones, las características de las mercancías, el recorrido y la estacionalidad del servicio.

CR1.7 Las alternativas de recorrido, consolidación de mercancías y/o combinación de distintos modos de transporte se transmiten al cliente o responsable superior valorando el coste de cada alternativa y argumentando las razones de la opción más adecuada, transbordos obligatorios entre otros.

RP2. Realizar las gestiones que garanticen el tránsito de las mercancías y/o unidades de carga o transporte, entre distintos países y modos de transporte, de acuerdo con la normativa vigente y especificaciones recibidas.

CR2.1 La documentación de la mercancía necesaria para su envío al destino acordado se comprueba que se adecua a los requerimientos previstos y a la normativa vigente.

CR2.2 Los documentos de transporte exigibles, desde su origen hasta su destino, según el modo o modos de transporte previstos en la operación, se comprueba que se adecuan a la normativa vigente y requerimientos del cliente y/o transportistas o proveedores del servicio de transporte:

- Conocimiento de embarque FIATA de transporte combinado (CTBL) «bill of landing»
- Conocimiento de embarque marítimo (B/L) o aéreo (AWB o HAWB y Master AWB).
- CMR o Carta de Porte por carretera.
- Carta de Porte por ferrocarril (CIM).

CR2.3 Los documentos de protección jurídica de la mercancía, seguro de la mercancía y de transporte se comprueba que cumplen con los requisitos de la operación, valor, fechas, plazos previstos advirtiendo a los responsables superiores de las divergencias, en su caso observadas, para su corrección en tiempo y forma con la compañía aseguradora.

CR2.4 Los documentos de tránsito de las mercancías por los distintos países se gestionan con antelación obteniendo los permisos y autorizaciones necesarias:

- T1/T2/T2L/T5.
- Cuaderno TIR.
- Cuaderno ATA.
- Documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a impuestos especiales.
- Guía de tránsito para productos sometidos a Impuestos especiales.
- Fichas y certificaciones de mercancías peligrosas.
- Certificados sanitarios necesarios.

y cumpliendo los requisitos necesarios para evitar demoras y retrasos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa aplicable en cada caso.

CR2.5 Las gestiones aduaneras necesarias para la expedición el medio de transporte o equipo de carga cuando sea necesario se comprueba que se han

realizado de acuerdo al régimen de tránsito establecido cumpliendo la normativa vigente.

CR2.6 El registro de la información procedente de la cumplimentación de cada tránsito o cambio de modo de transporte se realiza comprobando el cumplimiento de las especificaciones recibidas, los plazos y fechas previstas de llegada a cada punto de destino final o intermedio, puntos de carga y descarga, cambios de modo de transporte y/o llegada a aduanas, previstos durante el transporte, favoreciendo el seguimiento y trazabilidad de la mercancía en todo el trayecto.

RP3. Garantizar la integridad de las mercancías, desde su origen hasta su destino de acuerdo a la normativa vigente, modo/s de transporte/s, transbordos y consolidación/desconsolidación de cargas, establecidos para cumplir las condiciones de calidad del transporte.

CR3.1 Las medidas que garantizan la integridad de las mercancías durante la operación de transporte se comprueban que cumplen las especificaciones recibidas observando el adecuado embalaje o cobertura exterior que la proteja e identifique con señales o etiquetas visibles y/o electrónicas, sin necesidad de roturas, desplazamientos de la carga.

CR3.2 En el caso de consolidación de cargas, el grupaje de las mercancías se realiza atendiendo a la normativa vigente en materia de incompatibilidades de las mercancías y normalización, certificación y homologación de equipos o unidades de carga superiores, contenedores, plataformas de carga o paletas, contenedores flexibles o «big-bag» igloo entre otros.

CR3.3 La elección del embalaje para la protección física de las mercancías se realiza analizando la posible manipulación de las mercancías en los centros de carga -puertos, aeropuertos y terminales ferroviarias o de carretera- consolidación y desconsolidación de la carga y la existencia de regulaciones técnicas específicas que puedan restringir la entrada de las mercancías en los países receptores y de tránsito valorando la opción de embalar por lotes las mercancías en cajas o bultos normalizados para la paletización de la mercancía.

CR3.4 Las instrucciones para la estiba de la mercancía, colocación de las mercancías en la unidad de carga o modo de transporte, se transmiten a los manipuladores o proveedores del servicio advirtiéndoles de:

- La fragilidad de las mercancías y recomendaciones de manipulación, así como incompatibilidades con otras mercancías que compartan con ella la unidad de carga o transporte.
- Los transbordos, desconsolidaciones y consolidaciones de las mercancías.
- Valor y riesgo de las mercancías.
- Coeficiente de estiba para aprovechar el espacio disponible.

RP4. Supervisar operaciones de transporte de larga distancia de acuerdo con los objetivos especificados para asegurar la localización y calidad del servicio en cualquier momento del recorrido.

CR4.1 La información sobre los recorridos y situación de la mercancía, requerida o acordada con los clientes, se obtiene, diariamente o frecuencia determinada, garantizando su veracidad y registrándola utilizando, en su caso, los medios o aplicaciones establecidos de comunicación e información: correo electrónico, Internet, EDI, entre otros.

CR4.2 El seguimiento continuo de las operaciones se realiza verificando el paso por los puntos y/o aduanas establecidos y el cumplimiento de los plazos previstos utilizando los sistemas de información y comunicación establecidos: web, GPS, correo electrónico, fax entre otros.

CR4.3 Las instrucciones cursadas a los corresponsales, transitarios, consignatarios, agentes de aduanas, filiales y/o franquicias sobre la operación se controla que se ajustan al procedimiento o especificaciones recibidas.

CR4.4 Las reclamaciones procedentes de corresponsales, filiales, clientes, internos o externos o, en general, por los demandantes del servicio de transporte

se analizan tratando de darle solución en el menor tiempo posible, informando al departamento de la empresa que corresponda.

CR4.5 El sistema de información y comunicación para facilitar el seguimiento e identificación de las mercancías, se establece con la antelación suficiente atendiendo al destino y la naturaleza de la mercancía, los embalajes y unidades superiores de carga utilizadas y a la posible consolidación de cargas con otros cargadores.

CR4.6 La llegada de la mercancía a los puntos de destino intermedio y/o final se comprueba utilizando los sistemas de información y comunicación disponibles: EDI -Intercambio Electrónico de Datos-, GPS, identificación por radiofrecuencia, comunicación móvil, PDA, correo electrónico y fax entre otros.

CR4.7 Las causas de las variaciones producidas durante la ruta y tiempo de viaje previsto se analizan buscando el origen de la misma y proponiendo, a los superiores, alternativas que eviten dichos desfases en caso de ser evitables.

CR4.8 En caso de siniestro, accidente, robo o cualquier caso asegurado mediante póliza de seguro se controla el procedimiento establecido en el contrato de seguro para la reclamación de daños notificando el siniestro y aportando de la documentación exigida en el mismo.

CR4.9 Los errores y fallos repetitivos en las entregas, puntualidad o cualquier otro indicador de calidad del servicio de transporte se controlan mediante la clasificación y análisis de las incidencias por motivos, clientes, rutas, modos de transporte, corresponsales y/o proveedores de transporte proponiendo actuaciones correctoras de manera permanente.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de planificación de rutas, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos. Tecnologías de información y comunicación (TIC), GPS, correo electrónico, fax, EDI. Sistemas de radiofrecuencia, comunicación móvil y PDA.

### **Productos y resultados**

Confección de rutas y transporte uni/multimodal. Cálculo de coste de distintas rutas y alternativas de transporte y sus operaciones auxiliares. Protección física de la mercancía. Consolidación o grupaje de mercancías. Identificación, señalización y rotulación de mercancía objeto de grupaje. Prevención de riesgos en operaciones de transporte multimodal. Gestión de Grupaje. Gestión de equipos o unidades de carga y consolidación. Contenerización de la mercancía. Normas de estiba y colocación de la mercancía. Documentación y autorizaciones de tránsito.

### **Información utilizada o generada**

Información sobre el pedido u orden de servicio de transporte, requerimientos de las mercancías a transporte, transbordos y normas de manipulación, conservación e identificación. Localización de los puntos de origen y destino de las mercancías. Red de infraestructuras e «hinterland». Bases de datos y aplicaciones de seguimiento de mercancías. Tarifas de distintos modos de transporte. Costes de operaciones auxiliares al transporte de larga distancia. Normativa vigente y recomendaciones en materia de normalización, certificación y homologación de embalaje, cajas, paletización y acondicionamiento de mercancías para el transporte de larga distancia.

**Unidad de competencia 3**

**Denominación:** COLABORAR EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC1005\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1. Coordinar las actividades dentro de la cadena logística realizando el seguimiento de las mercancías para asegurar la trazabilidad y calidad de las operaciones logísticas.

CR1.1 Las actividades logísticas de cada operación se definen a partir de la información de los pedidos y/o necesidades de mercancías previstas procedentes de los departamentos o clientes, internos y externos.

CR1.2 El proceso logístico se organiza considerando las fases, plazos y acuerdos establecidos en la operación, suministro y/o contrato de distribución, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente, calidad del servicio y minimizando los costes de distribución.

CR1.3 Las actividades del proceso logístico se coordinan, utilizando el sistema y/o aplicación de gestión de operaciones que considere al menos los siguientes datos:

- Descripción del pedido, características de las mercancías, identificación de lotes, bultos y/o unidades de carga.
- Puntos y fecha de origen/recogida y destino/entrega.
- Centros de consolidación, centros de distribución de carga o plataformas logísticas de distribución.
- Puertos y aeropuertos, puntos de tránsito entre otros.
- Proveedores de servicio de transporte.
- Facturación de las operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico.

CR1.4 La trazabilidad de las mercancías se asegura mediante el establecimiento de un sistema de seguimiento que se adecue a la normativa vigente, considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario entre otros.

CR1.5 El seguimiento continuo de la operación se realiza de forma que permite la verificación del paso por los almacenes intermedios, centros de distribución, transbordos, aduanas y en general, puntos intermedios establecidos, cumpliendo el calendario y horarios previstos, utilizando los sistemas de información y comunicación disponibles: RFID (Radiofrecuencia), EDI, GPS, correo electrónico y fax entre otros.

RP2. Elaborar el presupuesto de costes de la cadena logística realizando los cálculos necesarios y considerando la totalidad de los costes asociados a la operación, para controlar las posibles desviaciones.

CR2.1 El coste estimado de la gestión logística de mercancías se calcula, considerando todos los costes asociados a cada operación y/o departamento y al menos:

- Costes de almacenaje y stock.
- Coste de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento.
- Coste de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías.
- Costes de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros).
- Coste de gestión de la documentación e información, entre otros.

CR2.2 El presupuesto o informe que recoge el escandallo de costes y las estimaciones de coste por operación o servicio con el cliente, se elabora de forma detallada y utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas adecuadas.

CR2.3 El informe que recoge el presupuesto de costes se transmite en tiempo y forma establecida, a las personas designadas por la organización o al departamento encargado de la elaboración de la oferta.

CR2.4 El control de costes se realiza mediante la comparación de los costes realmente producidos con los presupuestados inicialmente.

- CR2.5 La determinación de las medidas correctoras a adoptar se realiza a partir de la identificación, interpretación y análisis de la información sobre las causas de las variaciones producidas respecto de los costes previstos
- CR2.6 Las propuestas de mejora para la eficiencia de la cadena logística se transmiten en tiempo y forma establecida, a las personas designadas por la organización o a los superiores jerárquicos.
- RP3. Gestionar las operaciones sujetas a la logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.
- CR3.1 El tratamiento para las mercancías retornadas –reparación, reciclado eliminación o reutilización en mercados secundarios– se identifica a partir de la información procedente del remitente o destinatario, utilizando el sistema de comunicación establecido.
- CR3.2 Las actividades relacionadas con la logística inversa –devolución, reutilización o reciclado de las mercancías– se organizan según la política de devolución o acuerdos alcanzados con los clientes.
- CR3.3. La obsolescencia y/o contaminación de las mercancías, se evita tomando las medidas necesarias en función de las cualidades de los productos retornados y cumpliendo la normativa sanitaria y medioambiental vigente.
- CR3.4 La recogida de los envases retornables se coordina con la entrega de nueva mercancía, cumpliendo la normativa vigente y optimizando la ruta, los espacios y los tiempos.
- CR3.5 La gestión de las unidades y/o equipos de carga: contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, se realiza considerando su reutilización en otras operaciones de la cadena logística y evitando el transporte en vacío.
- CR3.6 La reutilización de envases y embalajes en otras operaciones o por otro operador, se organiza de acuerdo a las especificaciones, recomendaciones y normativa vigente.
- RP4. Gestionar los flujos de información con clientes y proveedores proponiendo acciones correctoras para mejorar la calidad y eficiencia de la cadena logística.
- CR4.1 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías establecido por la organización se valida registrando la información en la aplicación o sistema de comunicación establecido con el cliente, interno o externo.
- CR4.2 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías se trasmite a los clientes y/o proveedores informado de las incidencias.
- CR4.3 Las incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico o reclamaciones de los clientes se organizan detectando aquellas que se repiten y/o son susceptibles de prever su existencia.
- CR4.4 Los indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística, «Key Performance Indicators» (KPI) se calculan periódicamente, siguiendo los criterios establecidos por la organización y/o las recomendaciones de organizaciones reconocidas, nacional e internacionalmente, (AECOC entre otros) y considerando al menos:
- Entregas a tiempo: porcentaje de entregas a tiempo.
  - Entregas completas: porcentaje de entrega completas.
  - Calidad en la entrega: porcentaje pedidos con incidencias.
  - Tiempo de descarga: porcentaje pedidos descargados a tiempo.
- CR4.5 Las conclusiones, mejoras y acciones correctoras oportunas se proponen considerando la interpretación de los resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.

RP5. Resolver los imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística, de acuerdo al plan de calidad de la empresa para asegurar la satisfacción del cliente interno y externo.

CR5.1 La resolución de las incidencias y reclamaciones procedentes de proveedores y clientes internos o externos se ejecuta en el menor tiempo posible, realizando las gestiones necesarias

CR5.2 Los cambios de responsabilidad en los imprevistos, incidencias y reclamaciones de la cadena logística, se determinan mediante la comprobación de los documentos adecuados.

CR5.3 La resolución de las dificultades sobrevenidas dentro de la cadena logística se realiza de manera consensuada con los operadores implicados, por escrito.

CR5.4 Los planes de acción alternativos para la resolución de imprevistos más frecuentes, se elaboran evaluando necesidades de recursos humanos y materiales en el caso de las incidencias más corrientes.

CR5.5 La resolución de las contingencias, emergencias y/o desabastecimiento de las mercancías, se realiza siguiendo lo definido en el protocolo de imprevistos y/o plan de emergencia acordado con los clientes, internos o externos.

#### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Sistemas de radiofrecuencia (RFID). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de organización y gestión de almacenes, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación, intranet y correo electrónico. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina.

#### **Productos y resultados**

Organización de los flujos de mercancías dentro de la cadena logística. Seguimiento de las mercancías. Costes de la gestión logística. Presupuesto de costes. Medidas correctoras sobre costes. Propuestas de mejora de la eficiencia de la cadena logística. Indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística (KPI). Informe de conclusiones, mejoras y acciones correctoras. Resolución de incidencias y reclamaciones de clientes y proveedores. Plan de acciones alternativas de resolución de imprevistos.

#### **Información utilizada o generada**

Información procedente del seguimiento de cada fase de la operación. Criterios de la organización y recomendaciones sobre el cálculo de los indicadores logísticos. Información sobre mercancías retornadas. Normativa vigente nacional e internacional sobre contratación y transporte. Normativa sanitaria y medioambiental. Protocolo o Plan de emergencia para resolución de imprevistos y contingencias.

#### **Unidad de competencia 4**

**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. B2

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. B2

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. B2

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 online 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:** DISTRIBUCIÓN CAPILAR

**Código:** MF1012\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1012\_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías

**Duración:** 70 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1. Definir un sistema de distribución capilar analizando las necesidades de recursos para garantizar el servicio de reparto de mercancías.

CE1.1 Describir los medios físicos y organizativos de una empresa/ departamento que realiza reparto y distribución de mercancías haciendo especial hincapié en la organización de la flota u operaciones de reparto del servicio o departamento de explotación o tráfico.

CE1.2 Explicar las características específicas de las empresas o departamentos logísticos y/o de distribución de mercancía, paquetería y operadores logísticos.

CE1.3 Explicar los criterios para establecer la dimensión óptima de la flota de vehículos propia o ajena en función del área, volumen de la mercancía y necesidades del servicio de reparto.

CE1.4 Identificar las características básicas del sector de empresas de reparto, distribuidores y repartidores autónomos y formas de comercialización de la distribución capilar.

CE1.5 En un caso debidamente caracterizado, argumentar el número de vehículos propios y/o ajenos, en exclusividad o esporádicos, necesarios en función del peso, volumen y características de las mercancías, puntualidad y plazo de entrega, justificando el coste de la distribución capilar.

CE1.6 En un supuesto debidamente caracterizado, dadas las necesidades y características del servicio de reparto a ofrecer, especificar el tipo y número de vehículos necesarios para optimizar la calidad del servicio ofrecido y los costes utilizando distintos tipos de información: coste, tiempos, requerimientos específicos de la mercancía o servicio y calidad entre otros.

CE1.7 Identificar las limitaciones establecidas por las normativas municipales en materia de tráfico, horarios, contaminación de gases, ruidos y residuos, así como los elementos y equipos de atenuación más utilizados interpretando informes técnicos sobre emanaciones contaminantes de gases y ruidos generados por los vehículos de la flota de reparto.

CE1.8 Describir los distintos tipos, características y requisitos de los vehículos y elementos accesorios de carga y descarga en función de la distribución capilar, para lograr la optimización del servicio.

CE 1.9 Interpretar la normativa relativa a la tipología de las mercancías de forma que se cumplan los requerimientos legales para su transporte.

CE1.10 En un caso de prestación de un servicio de reparto debidamente caracterizado con los puntos de recogida y entrega, características de las mercancías y especificaciones de plazos y horarios:

- Identificar la normativa técnica aplicable a la mercancía a transportar.
- Caracterizar el o los tipos de vehículos requeridos para el reparto y conductores o ayudantes necesarios.
- Describir los elementos accesorios necesarios para realizar la carga, descarga y colocación de la mercancía en el vehículo de reparto

C2. Interpretar las normas, permisos, autorizaciones y documentación necesaria para el reparto de mercancías así como las sanciones en caso de incumplimiento.

CE2.1 Interpretar la normativa reguladora del tráfico de mercancías por carretera especificando la que hace referencia a la documentación que se exige en la distribución capilar de mercancías.

CE2.2 Explicar la finalidad de la documentación relativa a las mercancías y a la prestación del servicio de transporte: autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos y documentos de control.

CE2.3 Describir las características técnicas y de permisos o equipamientos especiales para determinados vehículos y material rodante de transporte de mercancías a través del análisis de la normativa vigente.

CE2.4 Analizar la regulación especial del transporte terrestre de mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos y otros, dentro de las ciudades y medidas que deben tomarse en el vehículo para su acondicionamiento y en instrucción y formación del personal que interviene en estas operaciones.

CE2.5 Detallar el procedimiento sancionador que se aplica al incumplimiento de las obligaciones legales en el transporte terrestre, analizando las funciones y competencias de los servicios de inspección del transporte terrestre.

CE2.6 Describir los métodos de control de tiempos de conducción y descanso detallando las obligaciones del conductor y de la empresa y las consecuencias del incumplimiento de la normativa aplicable.

CE2.7 Explicar las obligaciones de la empresa que realiza el transporte y de sus clientes, de acuerdo con la normativa vigente, frente a los servicios de inspección de transporte terrestre en el ejercicio de sus funciones.

CE2.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se han producido una serie de infracciones en el desarrollo de la prestación del servicio de distribución por carretera:

- Clasificar las infracciones el tipo de infracción de acuerdo con su gravedad según la normativa vigente
- Deducir responsabilidades y posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa.

C3. Elaborar hojas de ruta por vehículo/conductor dadas unas condiciones establecidas de recogida/ entrega y plazos disponible en un área determinada, red de almacenes o puntos de venta en una ciudad o espacio geográfico determinado.

CE3.1 Describir distintos métodos de planificación de rutas, indicando la conveniencia de cada uno en función de las características de las mercancías, del servicio, de la distancia, de los tiempos y del coste.

CE3.2 Dadas unas necesidades de reparto a distintos puntos de venta o entrega en un espacio determinado, realizar un esquema organizativo de tiempos y horarios de carga, entrega y recogida, estableciendo recomendaciones que minimicen los tiempos de espera para la carga y descarga.

CE3.3 Identificar la normativa municipal de circulación, tráfico y carga y descarga de mercancías que afecta al reparto efectivo de mercancías en una ciudad cualquiera.

CE3.4 Utilizar aplicaciones informáticas de planificación de rutas específicas y respetando los objetivos previamente fijados y calidad y puntualidad en la entrega.

CE3.5 Describir los elementos que conforman la base de datos básica para la elaboración de rutas:

- Red vial y de carreteras en una determinada zona.
- Localización de los puntos de entrega/recogida.
- Normas municipales e información de tráfico que afecta a la confección de rutas.
- Vehículos y proveedores de proveedores de servicio de transporte/repartidores y/o empleados disponibles.

CE3.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de reparto con detalle de la zona, puntos de entrega/recogida, horarios de entrega, número y tipo de vehículos disponibles y tarifas de reparto/recogida y utilizando en su caso, una aplicación informática de gestión de rutas:

- Confeccionar rutas de reparto y recogidas.
- Asignar las rutas al personal y los vehículos disponibles.
- Fijar orden y horario de presentación para cargar y comenzar la ruta.
- Determinación de tiempos y horario de entrega/reparto para cada punto de entrega utilizando aplicaciones de organización del trabajo.
- Confeccionar un plan alternativo o de emergencia para realizar las entregas ante un hecho determinado, corte de una vía al tráfico, rotura, accidente de un vehículo o inclemencia meteorológica entre otros.

C4. Definir las condiciones y elementos susceptibles de negociación en la contratación de transportistas, distribuidores y/o repartidores autónomos.

CE4.1 Explicar los elementos necesarios para la contratación del servicio de transporte y la normativa reguladora así como principios generales de los contratos en general.

CE4.2 Redactar correctamente contratos y protocolos de colaboración en el ámbito del transporte analizando las cláusulas más habituales en las modalidades de contrato de al menos dos tipos de operaciones de transporte.

CE4.3. Identificar los conceptos principales en que se basan las tarifas a negociar con los transportistas de las empresas de distribución o reparto.

CE4.4 Identificar las fuentes de información para conocer las tarifas del mercado acordes a la evolución del sector.

CE4.5 Distinguir las variables que suben las tarifas y precio del servicio de transporte previendo la situación en un determinado momento.

CE4.6 Describir los canales de comercialización más utilizados en la contratación de repartidores/distribuidores o en general transportistas diferenciando por la forma habitual en que ésta se realiza: continua/esporádica, contractual/verbal entre otras.

CE4.7 Describir los elementos que deben acordarse, por escrito o verbalmente, con el repartidor o distribuidor para garantizar la entrega o recogida y calidad del servicio.

CE4.8 En caso de incumplimiento de las condiciones acordadas, describir las obligaciones y responsabilidad de las partes según la causa y formas de resolución y procedimiento de arbitraje en el transporte.

C5. Analizar las incidencias y reclamaciones de un sistema de distribución capilar definiendo actuaciones para mejorar la calidad del servicio.

CE5.1 Identificar las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito del reparto de mercancías asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.

CE5.2 Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente asociados a los conductores y a los vehículos, en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.

CE5.3 Identificar los objetivos medibles en materia de prevención de seguridad y salud en el trabajo, procurando que sean realistas, posibles y promuevan un enfoque global del bienestar en el trabajo en sus dimensiones física, moral y social, y que contribuyan a difundir e implantar la cultura de la prevención en la empresa y no discriminación.

CE5.4 Explicar los procedimientos de actuación necesarios en caso de accidentes o siniestros, conforme a la normativa de seguridad y medidas de primeros auxilios necesarias.

CE5.5 Describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios en el caso de que se produzcan incendios menores en el entorno de trabajo en función de los requisitos señalados por la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

## Contenidos

### 1. Reparto y capilaridad en la actividad del transporte por carretera

- Definición y características específicas de la distribución capilar de mercancías.
- Sistemas de organización, gestión y control en la distribución capilar de mercancías
- La empresa/departamento de distribución capilar de mercancías.
- Funciones, características y organización
- Normativa administrativa autonómica y local aplicable al reparto de mercancías

### 2. Gestión operativa de la distribución capilar

- Conceptos básicos de coste, gasto, pago, inversión y fondo de explotación.
- Análisis de costos en el reparto de mercancías.
  - Amortizaciones.
  - Costes directos e indirectos.
  - Costes fijos y variables.
- Aplicaciones informáticas para el cálculo de costes.
- Determinación de tarifas o precios en el transporte

### 3. Clasificación de los vehículos para el reparto de mercancías

- Tipos de vehículos y características técnicas.
- Normativa sobre masas y dimensiones.
- Homologación y matriculación de vehículos
- Documentación relativa al conductor, vehículo y mercancía
- Distintivos, equipamiento y mantenimiento de vehículos
- Normativa reguladora sobre circulación y seguridad vial aplicable a:
  - Mercancías peligrosas
  - Mercancías perecederas
  - Transportes especiales
- Medios de carga y descarga

### 4. Planificación de cargas y programación de rutas de reparto

- Definición y características de la planificación de cargas en el reparto.
- Programación de rutas de transporte
  - Métodos
  - Fuentes de información

- Asignación de tiempos y rutas
- Hojas de ruta, itinerarios y horarios: descripción y características.
- Normativa y restricciones municipales en cuanto a carga/descarga, reparto y transporte.
- Normativa sobre tiempos de conducción y descanso. El tacógrafo
- Aplicaciones informáticas para la planificación de cargas.
- Seguridad y salud laboral en la organización y la distribución capilar de mercancías.

#### 5. La contratación del transporte capilar de mercancías

- Normativa mercantil aplicable al contrato de transporte
- El contrato de transporte de mercancías: Definición, caracteres, regulación, elementos personales, reales y formales.
- Contenido del contrato de transportes de mercancías: Obligaciones de las partes
- Responsabilidades. El límite de responsabilidad del transportista.
- Las reclamaciones. Las Juntas Arbitrales de Transporte.
- La contratación a través de operadores de transporte
- El contrato de seguro y el seguro de transporte terrestre: Tipos, coberturas e indemnizaciones
- Inspección y régimen sancionador en el transporte capilar de mercancías.

#### 6. Calidad de servicio y atención al cliente

- Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente
- Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias
- Soluciones externas e internas de la empresa
- Procedimiento de reclamación de siniestros.
- Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro
- Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías. Tratamiento y gestión de residuos

#### Orientaciones metodológicas

##### Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo MF1012_3	70	60

#### 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:** TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA

**Código:** MF1013\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

#### Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1013\_3: Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia

**Duración:** 90 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1. Analizar distintas combinaciones de rutas y modos de transporte para distintos tipos de operaciones internacionales.

CE1.1 Describir las características básicas y elementos diferenciadores de una operación de transporte internacional de mercancías frente a una operación de transporte interior y otra de reparto.

CE1.2 Explicar los elementos que debe disponer una base de datos útil para la planificación de rutas de transporte internacional, estableciendo las variables a considerar con relación a:

- Red de infraestructuras de transporte: aeropuertos, puertos y puertos secos.
- Red de infraestructura logística disponible: filiales, corresponsales, delegaciones y/o almacenes disponibles para la consolidación de la mercancía.
- Localización de puntos de origen y destino, trasbordo y tránsito (puertos y aeropuertos).
- Identificación de proveedores y transportistas.
- Agentes de aduana, transitarios, consignatarios y delegados disponibles a nivel internacional.

CE1.3 A partir de dos supuestos prácticos de operaciones de transporte tanto intraeuropea como intercontinental, debidamente caracterizados, analizar distintas opciones de ruta comparando distintos medios de transporte para cada una y sus costes y condicionantes.

CE1.4 Comparar las características, ventajas y desventajas de los distintos modos de transporte: aéreo, carreteras, ferroviario, marítimo, fluvial y otros

CE1.5 Calcular los tiempos de fricción producidos por la utilización de distintos modos de transporte a partir de un supuesto debidamente caracterizado.

C2. Calcular el coste de operaciones de transporte multimodal internacional aplicando las técnicas y tarifas correspondientes.

CE2.1 A partir de una operación de transporte debidamente caracterizada, enumerar los costes directos asociados a la operación.

CE2.2 A partir de una operación de transporte combinado carretera-ferroviario, carretera-marítimo, carretera-aéreo identificar las distintas tarifas de los proveedores disponibles en el mercado y estimar el coste de distintas combinaciones.

CE2.3 Describir situaciones en las que se puede incurrir en costes no previstos y determinar las correcciones a las operaciones definidas para corregir las tarifas facilitadas pagar a los transportistas, y repercutir al cliente.

CE2.4 A partir de supuestos debidamente caracterizados de cada modalidad de transporte de mercancías, determinar la estructura de costes correspondiente:

- Para transporte marítimo de línea regular, diferenciando el coste del transporte en el buque o flete y los gastos previos y posteriores al embarque.
- Para transporte por carretera, realizando el cálculo de la tarifa aplicable.
- Para el transporte ferroviario, dependiendo del tipo de tarifa aplicable.
- Para el transporte aéreo, dependiendo de las características del servicio: trayecto, peso, volumen, carga unitarizada, de mercancía específica y otros.
- Para el transporte multimodal –ferrocarril-carretera y de contenedores–, determinando los componentes de coste asociados: de fricción, de estiba y manipulación.

- CE2.5 Determinar el canal de comercialización más adecuado para contratar distintos modos de transporte de larga distancia, en supuestos debidamente caracterizados de transporte marítimo, por carretera, ferroviario, aéreo y multimodal, comparando tarifas y calidad del servicio.
- CE2.6 Explicar el papel de los transitarios como intermediarios al transporte de mercancías de larga distancia y en especial del transporte internacional analizando su situación en la actualidad y perspectivas de futuro.
- CE2.7. A partir de una operación de transporte internacional interpretar la implicación del transporte en los términos reconocidos por la Cámara de Comercio Internacional (INCOTERMs).
- C3. Analizar los elementos que garantizan la integridad de las mercancías en los distintos modos de transporte en operaciones internacionales o multimodales.
- CE3.1 Interpretar correctamente la normativa y legislación vigente aplicable al transporte según el tipo de productos, mercancía peligrosa, perecedera, gran volumen o animales vivos.
- CE3.2 Analizar las situaciones de deterioro de las mercancías más comunes en el transporte internacional o de larga distancia.
- CE3.3 Identificar los distintos equipos y tipos de protección física utilizados habitualmente en cada medio de transporte, describiendo las características de cada uno de ellos y las ventajas e inconvenientes que presenta para su uso en cada medio de transporte.
- CE3.4 Describir los datos y señalizaciones que deben ser visibles en la mercancía, identificando e interpretando la normativa vigente y recomendaciones para la normalización de la señalización y rotulación de las mercancías.
- CE3.5 Explicar los riesgos más comunes en el grupaje y contenerización de mercancías y las fórmulas para evitarlos o corregirlos de manera que se facilite el proceso de consolidación y desconsolidación.
- CE3.6 Dadas unas características de diferentes tipos de mercancías, ruta con transbordos, descargas parciales intermedias, unidades de carga definidas, describir los criterios para la colocación de las mercancías en el contenedor, o unidad de carga, utilizando en su caso la aplicación informática de distribución de espacios correspondiente.
- CE3.7 Describir los sistemas de protección jurídica de la mercancía, seguros de transporte y de la mercancía y fórmulas para la compensación económica a los agentes, en caso de deterioro o desaparición de la mercancía.
- C4. Gestionar la documentación necesaria para operaciones de transporte multimodal.
- CE4.1 Identificar el marco jurídico aplicable a cada modo de transporte tanto en el mercado interior europeo como en el ámbito internacional.
- CE4.2 Diferenciar según el modo de transporte, a partir de un supuesto práctico debidamente caracterizado dónde se plantea la necesidad de definir la responsabilidad del transportista:
- La normativa que regulan las condiciones de envío de las mercancías.
  - La postura más adecuada a tomar aplicando la normativa correspondiente.
- CE4.3 Analizar los requisitos y marco jurídico de los transportes de mercancías especiales según el modo de transporte:
- 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 de este tipo de transporte.
- CE4.4 Buscar los principales proveedores y organismos e instituciones relacionados con el transporte de mercancías a larga distancia utilizando sistemas de información y comunicación on line.

C5. Analizar las incidencias más habituales que pueden producirse en el servicio de transporte de larga distancia y los procedimientos para resolverlas.

CE5.1 Describir los factores que pueden originar incidencias en las operaciones de transporte de mercancías de larga distancia analizando las actividades u operaciones del proceso: preparación de la mercancía, embalaje, carga, estiba, transporte, transbordos, tránsitos, descarga, entrega y recepción entre otros.

CE5.2 Explicar en función del tipo transporte utilizado los tipos de incidencias que se pueden dar, el lugar en que se puede producir, a quién es imputable y qué posible solución que se le puede dar.

CE5.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se produce una incidencia en el transporte, determinar como se debe de actuar, a quién se informa y qué medidas se toman para prevenirla en el futuro.

CE5.4 Determinar los elementos a analizar para implantar un sistema de control de incidencias en el servicio de transporte de larga distancia, considerando aspectos como: tipo de incidencia, cliente, transportista, y producto entre otros.

CE5.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de siniestro en el servicio de transporte, definir los tipos de pólizas del seguro más frecuentes dependiendo de la modalidad de transporte, explicando la cobertura de las cláusulas que se incluyen normalmente en cada una de ellas y citando algunas cláusulas complementarias que se puedan incluir.

CE5.6 A partir de la definición de una operación de comercio internacional:

- Identificar los riesgos en el transporte y operaciones auxiliares.
- Deducir el posible clausulado de la póliza de seguros.
- Describir el procedimiento de contratación del seguro.

CE5.7 A partir de dos pólizas de seguro con distintos tipos de cobertura en determinados aspectos reflejados en su clausulado y con distinto importe de la prima, relativas a una operación de comercio internacional convenientemente caracterizada:

- Interpretar el clausulado y extraer conclusiones respecto a la cobertura de cada póliza.
- Deducir la más idónea para la operación valorando todos los parámetros que definen a cada una.

CE5.8 A partir de un supuesto de incidencias aparecidas en una operación de tránsito internacional no cubiertas por una póliza de seguros:

- Identificar e interpretar la normativa aplicable.
- Identificar la documentación necesaria para gestionar la solución de dicha incidencia.
- Deducir la solución más idónea y describir el procedimiento que se debe seguir.

C6. Utilizar correctamente los sistemas informáticos de gestión, información y comunicación necesarios, para garantizar un flujo de la información adecuado.

CE6.1 Describir correctamente las principales utilidades de la telemática en sector de la distribución de mercancías.

CE6.2 Utilizar herramientas de comunicación, Internet y/o correo electrónico para la obtención y envío de información en un caso práctico de operaciones de transporte.

CE6.3 Relacionar los principales sistemas de comunicación habituales y de conexión vía satélite en el sector con su utilidad para el servicio de transporte.

CE6.4 Ante un supuesto práctico de recepción y envío de información a través del correo electrónico y fax:

- Identificar el contenido de la información y a los destinatarios de la misma.
- Canalizar adecuadamente la información a la totalidad de los implicados e interlocutores.
- Archivar los justificantes o certificados de recepción.
- Enviar la información a través de fax o correo electrónico.

- Asegurar la recepción del envío mediante los oportunos reportes.
- CE6.5 Definir los sistemas de localización y seguimiento de flotas a través de las comunicaciones vía satélite en el sector describiendo la utilidad que proporcionan.
- CE6.6 Manejar a nivel de usuario, sistemas de intercambio de información vía EDI en la comunicación con clientes, proveedores, otros centros y administraciones públicas entre otros.

## Contenidos

### 1. Análisis y características de los servicios de transporte de larga distancia

- Particularidades del transporte internacional:
  - Concepto y organización del transporte internacional: intraeuropeo y con terceros países.
  - El servicio de transporte en las operaciones de comercio internacional: clausulado específico en las operaciones de compraventa internacional. Análisis de los INCOTERMS en relación a la operativa y costes de la operación.
  - La logística y el transporte al servicio del comercio internacional: transportes rápidos, just in time y transporte multimodal, intermodal y combinado.
- Operadores específicos del transporte internacional:
  - Agentes de aduanas,
  - Transitarios,
  - Consignatarios de buques,
  - Consignatarios aéreos
    - Otros operadores logísticos.
- Marco jurídico del transporte internacional
  - Entorno normativo en el transporte internacional.
  - Convenios internacional: terrestre, aéreo y marítimo.

### 2. Operativa del transporte intermodal

- Los distintos modos de transporte y sus características : carretera, ferrocarril, marítimo, fluvial, aéreo, multimodal
- Comparativa del modo de transporte en relación a su rapidez, capacidad, seguridad, coste y tipo de mercancía.
- Aspectos técnicos del transporte: vehículos y limitaciones
- Ordinario
- Especial: mercancías peligrosas (MMPP), perecederas, animales vivos, consolidación y grupaje.
- Criterios de selección de modos de transporte
- Criterios de selección de otros medios logísticos ( embalaje, almacenamiento, manipulación, despacho aduanero, seguro)
- Formas de comercialización del transporte en los diversos modos
- Normativas reguladoras en los distintos modos de transporte

### 3. Planificación de operaciones de transporte de larga distancia.

- Métodos de planificación y distribución de cargas en transporte internacional.
- Redes e infraestructuras de transporte a nivel europeo e internacional.
- Las plataformas intermodales
- Planificación y selección de rutas y modo/s de transporte
- Costes en las operaciones de transporte internacional
  - Estructura de los costes según el modo de transporte
  - Costes fijos y variables
  - Costes imprevistos
  - Optimización de tiempo, coste y seguridad de la mercancía.
- Tarifas y precios según los modos de transporte

- Interpretación de los INCOTERMS en relación a la planificación de operaciones de transporte internacional.
- 4. Gestión documental básica de operaciones de transporte internacional**
- Documentación propia de la mercancía en exportaciones e importaciones.
  - Documentación de transporte según el modo:
    - Conocimiento de embarque FIATA de transporte combinado (CTBL) bill of landing),
    - Conocimiento de embarque marítimo (B/L),
    - Conocimiento de embarque aéreo (AWB o HAWB y Master AWB),
    - Carta de porte CMR por carretera,
    - Carta de porte CIM por ferrocarril,
    - Otros.
  - Documentación de protección jurídica de la mercancía:
    - Los seguros de la mercancía y de transporte.
    - El seguro en transporte terrestre, marítimo y aéreo.
    - Liquidación de siniestros: operativa y gestión de la póliza del seguro.
  - Documentación de tránsito de las mercancías:
    - T1, T2, T2L, T5,
    - Listas de carga,
    - Cuaderno tir,
    - Cuaderno ata,
    - Documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a impuestos especiales,
    - Guía de tránsito para productos sometidos a impuestos especiales,
    - Fichas y certificaciones de mercancías peligrosas, certificados sanitarios, otros...)
  - Procedimiento administrativo aduanero.
- 5. Control y seguridad en el transporte intermodal de mercancías**
- Seguridad de la mercancía en el transporte intermodal: Obligaciones de la empresa transportista y los agentes implicados.
  - Protección física y jurídica de la mercancía.
  - Preparación de la mercancía: protección física: envases y embalajes
  - Normalización, certificación y homologación de los envase y embalajes
  - Criterios de selección de embalajes según modo de transporte
  - Unidades de carga y transporte: paletización y contenerización
  - Manipulación y estiba de mercancías
  - Etiquetado y señalización de mercancías
  - Identificación electrónica de embalajes
  - Transportes de naturaleza específica: mercancías perecederas, peligrosas, animales vivos, otros.
  - Aplicaciones informáticas en la distribución espacial en la carga de mercancías
  - Gestión de incidencia o siniestro en el transporte internacional e intermodal.
    - Concepto y diferencias entre modos.
    - Tipos de incidencias
    - Factores que originan las incidencias
    - Modos de solución externos e internos
    - Situaciones de control
  - Atención de siniestros: comunicación, aportación de documentación, reclamación de daños.
  - Actuaciones correctoras

#### 6. Aplicaciones informáticas de gestión, información, comunicación y control en las operaciones de transporte internacional de mercancías.

- Aplicaciones de seguimiento, registro, comunicación e información sobre recorrido y situación de la mercancía : correo electrónico, Internet, sistema de información EDI, GPS, otros
- Alimentación y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte internacional.
- Sistemas de información y comunicación con clientes : web, correo electrónico, fax.

#### Orientaciones metodológicas

##### Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF1013_3	90	70

#### 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:** OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA

**Código:** MF1005\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1005\_3 Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.

**Duración:** 90 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1. Definir las fases y operaciones a realizar dentro de la cadena logística de acuerdo con los niveles de servicio y la calidad establecidos para realizar el seguimiento de las mercancías.

CE1.1 Describir las características básicas de la cadena logística identificando las actividades, fases y agentes que participan (proveedores, centros de producción, transporte primario, zonas de tránsito, depósitos, almacenes, centros de compras y distribución, transportistas, puntos de venta, cliente) y las relaciones entre ellos.

CE1.2 Representar mediante diagramas los flujos físico, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística calculando la duración total del proceso y el camino crítico.

CE1.3 Diferenciar los objetivos y ventajas de la gestión de la cadena logística como un proceso integrador de proveedores y clientes.

CE1.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, establecer los elementos básicos de la base de datos que recoja la información necesaria para el seguimiento de la mercancía en toda la cadena logística, señalando al menos:

- Delegaciones/almacenes, centros de producción y distribución de la cadena logística.
- Datos de clientes (puntos de entrega/recogidas, domicilio, pedidos).

- Datos de proveedores de servicios (transportistas, consignatarios, cargadores, condiciones de servicio).
  - Datos de agentes, transitarios y delegados disponibles a nivel internacional.
- CE1.5 Valorar la gestión de operaciones de logística inversa para la optimización y cierre de la cadena logística.
- CE1.6 Describir las causas para implantar sistemas de logística inversa, regulación, política de devolución, estacionalidad, unidades de carga entre otros.
- C2. Calcular costes logísticos en función de las variables que intervienen en la ejecución del servicio de distribución, para elaborar un presupuesto del servicio logístico.
- CE2.1 Describir los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística tipo, desde su origen hasta su destino.
- CE2.2 Valorar las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías: red logística propia, centros de distribución, red de almacenes propios o arrendados, envíos directos, entre otros.
- CE2.3 Calcular el coste unitario de una operación logística a partir de las condiciones establecidas y considerando al menos:
- Coste de adquisición.
  - Coste de transporte (por entrega, por kilómetros entre otros).
  - Coste de almacenamiento.
  - Coste de gestión.
  - Costes de manipulación.
  - Costes indirectos (seguros, impuestos, comisiones entre otros).
  - Coste de devoluciones.
- CE2.4 Enumerar las situaciones en que pueden producirse costes no previstos y analizar la posibilidad de repercutirlo al cliente.
- CE2.5 Elaborar el escandallo de costes de una operación a partir de las condiciones establecidas aplicando las normas de valoración propuestas a nivel internacional (incoterms, entre otras).
- CE2.6 Proponer medidas para la minimización de los costes logísticos y maximización de la rentabilidad, valorando la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes entre otros.
- CE2.7 Identificar los gastos y responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística.
- CE2.8 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, aplicar criterios de asignación de costes entre proveedores y clientes en función del medio de transporte y la forma de contratación del servicio.
- C3. Analizar las incidencias más habituales en la cadena logística proponiendo procedimientos oportunos para resolverlas.
- CE3.1 Explicar el concepto de incidencias e imprevistos en la prestación de un servicio de distribución.
- CE3.2 Enumerar los factores que pueden originar incidencias en la cadena logística: carga y descarga, transporte y entrega de mercancías entre otros.
- CE3.3 Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en la cadena logística y las ratios e indicadores de calidad del proceso KPI (Indicadores clave del proceso):
- Entregas a tiempo: % de entregas a tiempo.
  - Entregas competas: % de entrega completas.
  - Calidad en la entrega: % pedidos con incidencias.
  - Tiempo de descarga: % pedidos descargados a tiempo.
- CE3.4 Definir los sistemas de localización y seguimiento de mercancías a través de las comunicaciones vía satélite, radiofrecuencia y GPS entre otros,

para controlar y garantizar la localización de la mercancía y asignación de responsabilidades.

CE3.5 Explicar en función del tipo de incidencia, el lugar y la fase de la cadena en que se produce, a quién es imputable y qué solución se le da.

CE3.6 Describir un sistema de control y registro de incidencias (documentadas) en el que se contemplen al menos, conceptos como: tipo de incidencia, cliente, proveedor, transporte y producto.

C4. Utilizar los sistemas de información y comunicación adecuados para la gestión y atención de las relaciones con el cliente/proveedor de una cadena logística.

CE4.1 Describir las principales utilidades de los sistemas de información y comunicación en la cadena logística.

CE4.2 En diferentes supuestos prácticos, utilizar conforme a lo especificado sistemas de información y comunicación con los agentes implicados en la cadena.

CE4.3 Identificar los principales sistemas de comunicación habituales y de conexión vía satélite en el sector.

CE4.4. Identificar y 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.

CE4.5 Ante una comunicación verbal, oral o escrita, interpretando la información y órdenes recibidas:

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

CE4.6 Interpretar y analizar la información escrita en el ámbito del almacenaje de mercancías.

CE4.7 Ante un supuesto de comunicación escrito:

- 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 sector del almacenaje y transporte, con corrección, claridad y precisión.

## Contenidos

### 1. Fases y operaciones en la cadena logística

- La cadena de suministro: fases y actividades asociadas.
  - Actores: proveedores, empresa, clientes, empresas de transporte, almacenes en tránsito, centrales de compra y distribución.
  - Relaciones y sinergias.
  - Elementos organizativos, materiales, tecnológicos e informáticos.
- Flujos en la cadena de suministro: flujo físico de materiales y flujo de información. Características de los mismos. Cómo se articulan. Ejemplo concreto de un proceso de aprovisionamiento desde que se lanza la orden de pedido hasta su recepción en almacén.
- El flujo de información: en tiempo real, fiable, seguro, fácil de interpretar y manejar.
- Flujo de materiales: seguro, eficaz y con calidad. Diagrama de flujos interconexiónados.
- Cadena logística: objetivos. Cómo lograrlos. Integración de actores y sinergias a conseguir.
  - Ventajas de la integración logística frente a tratamientos aislados.
  - El lead-time y su control.
  - La cadena de valor añadido.
  - El servicio al cliente.

- Logística y calidad.
  - Factores y puntos críticos en el proceso logístico desde el punto de vista de la calidad.
  - Medición de la no-calidad logística.
  - Calidad preventiva.
  - Medición del costo de la no calidad.
- Gestión de la cadena logística:
  - Aprovisionamiento y compras.
  - Producción, almacenaje y distribución.
  - Las mejores prácticas.
  - Conexión y sinergias a establecer con clientes y proveedores.
- El flujo de información.
  - Elementos que contiene.
  - Trazabilidad.
  - Tecnología e informática de apoyo. Información al cliente.

## 2. Logística inversa

- Devoluciones y logística inversa.
  - Medio ambiente y logística inversa.
  - Alternativas posibles en la recuperación de productos.
  - Modificación de los patrones logísticos tradicionales.
- Posibles límites a la logística inversa.
  - Diseño para el reciclaje.
  - Logística inversa del envase y el embalaje.
  - Pools de paletas y KLT's.
  - Las 3 R: reutilización, reciclaje, reducción.
- Causas de la aparición de la logística inversa.
  - El ciclo de vida de los productos, la obsolescencia y la logística inversa.
  - La logística inversa como fuente de negocio.
  - Puntos críticos en la logística inversa.
  - Ventajas de incorporar los procesos de logística inversa en la logística directa.
- Política de devolución de productos.
  - El consumo: estacionalidad, variación de la demanda, caducidad del producto, gestión de stock y su correlación con la logística inversa.
  - Acuerdos con los clientes y proveedores para devoluciones y retornos.
- Logística inversa y legislación:
  - Envases y residuos.
  - Pilas y baterías.
  - Vehículos fuera de uso (VFU).
  - Residuos de aparatos electrónicos y eléctricos.
  - Aceites y vertidos industriales líquidos.

## 3. Optimización y costos logísticos

- Características del costo logístico: variabilidad.
  - Componentes del costo logístico; stock, almacenaje, picking, envase y embalaje, transporte.
  - Costos directos e indirectos.
  - Cadena de suministro y costos logísticos asociados.
  - El 'despilfarro'.
- Sistema tradicional y sistema ABC de costos.
  - El costo logístico de oportunidad.
  - Costos totales y costos unitarios.
  - Costos medios y costos individualizados a nivel de producto y de cliente.
  - Utilidad y forma de cálculo.
  - Estrategias operativas que se deducen de los costos individuales.

- Medición del costo logístico y su impacto en la cuenta de resultados. Costos totales, costos unitarios y costos porcentuales.
- Estrategia y costos logísticos.
  - Principios básicos al diseñar una estrategia de costos.
  - Urgencias e imprevistos: como detectarlos, analizarlos y minimizar su impacto.
  - Puntos críticos de la cadena logística donde pueden producirse imprevistos y desviaciones.
- Medidas para optimizar el costo logístico en las diversas áreas: stock, almacenaje, picking, transporte.
- Cuadro de control de costos. Pirámide de información del costo logístico.
- Ejemplo práctico de cálculo del costo logístico en una operación de comercialización, teniendo en cuenta el costo de compra, los costos de stock, almacenaje y manipulación, el costo de transporte de distribución y los costos administrativos e indirectos.

#### 4. Redes de distribución

- Diferentes modelos de redes de distribución:
  - Directa desde fábrica a cliente
  - Directa a través de un almacén regulador.
  - Distribución escalonada.
  - Outsourcing en la distribución.
- Cálculo del costo logístico de distribución en los diferentes modelos:
  - Costo financiero del costo.
  - Costo de almacenaje,
  - Costo de preparación de pedidos.
  - Costo de transporte tanto de larga distancia como de reparto final.
  - El costo del outsourcing.

#### 5. Gestión de imprevistos e incidencias en la cadena logística

- Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución.
- Puntos críticos del proceso. Importancia cualitativa y monetaria de las mismas.
- Análisis de determinados procesos críticos:
  - Carga y descarga de mercancía.
  - Transporte y entrega.
  - Incidencias más frecuentes.
  - Estrategias de detección, seguimiento y corrección.
  - Indicadores de gestión (KPI)
- Seguimiento y localización física de la mercancía en el proceso de distribución.
- Sistemas informáticos y tecnología aplicada: GPS, satélite, radiofrecuencia.
- Acceso del cliente a la información.
- Determinación de responsabilidades en una incidencia.
  - Detección del punto físico y momento temporal en que se produce (fase del proceso logístico).
  - Solución.
  - Actitud preactiva ante incidencias por parte de los actores de la cadena de suministro.
- En diversos supuestos prácticos, cómo actuar en una incidencia.
  - Actuaciones diferentes según el tipo y el momento de la misma: en el control de recepción, en la manipulación, en la preparación de pedidos, en el transporte.
  - A quiénes se debe informar y contenido de la información.
  - Propuesta de actuación correctora el caso actual y cara al futuro.

- Incidencias y su tratamiento informático. Sistema de documentación: grabación de datos, información mínima, clasificación según tipos, seguimiento y solución dada a la misma, costo real o estimado, cliente afectado o proveedor involucrado, punto de la cadena en que se produjo.

#### 6. Aplicaciones informáticas de información, comunicación y cadena de suministro

- Tecnología y sistemas de información en logística.
- La pirámide de información.
- Ventajas y posibles inconvenientes: costo y complejidad del sistema.
- La comunicación formal e informal.
  - Comunicación oral y comunicación en soporte comprobable.
  - Metodología en la generación y transmisión de la información.
- Sistemas de utilización tradicional y de vanguardia: la informática, satélites, GPS, EDI, transmisión de ficheros, e-mail, teléfono, fax. Características. Pros y contras de los diferentes sistemas.
- Información habitual en el almacén:
  - Picking list, parking list, reports de actividad e incidencias
  - Pedidos de clientes y pedidos a proveedores.
  - Información sobre flujos internos y flujos con terceros (entradas y salidas al y del almacén).
  - Documentos de transporte nacional, de exportación y de importación.
- Terminología y simbología utilizadas en la gestión del almacén.

#### Orientaciones metodológicas

##### Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF1005_3	90	60

#### 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:** INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL

**Código:** MF 1006\_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 socioprofesionales 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 online 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 Apartir 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 formulas 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
  - Complimentación de documentación propia del transporte
- Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales.
- Términos comerciales, financieros y económicos.
- Condiciones de transporte.
- Complimentación 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
- Complimentación 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

### Orientaciones metodológicas

#### Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF1006_3	90	60

#### 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 ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN

**Código:** MP0192

**Duración:** 80 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Confeccionar el plan de ruta teniendo en cuenta la información registrada en las bases de datos al objeto de seleccionar la alternativa más conveniente.

CE1.1 Elegir el sistema de planificación de las rutas de reparto en función del área de distribución, puntos de recogida y/o entrega, plazos disponibles y limitaciones existentes utilizando los modelos de organización de rutas reconocidos o aplicaciones informáticas de planificación de rutas.

CE1.2 Confeccionar las rutas de reparto minimizando el tiempo y el recorrido a realizar para la utilización óptima de los medios disponibles.

CE1.3 Elaborar las rutas de reparto a partir de la base de datos disponible, utilizando las aplicaciones informáticas de elaboración de rutas y considerando al menos los siguientes aspectos:

- Red vial y carreteras de la zona de influencia o reparto.
- Localización de los puntos de recogida y entrega de las mercancías
- Restricciones municipales de acceso de vehículos, puntos de carga y descarga, horarios comerciales, tráfico y días festivos, entre otros.
- Características de los vehículos: capacidades en función de las unidades de carga empleadas, horarios de transporte, tiempos de descanso y tipo de vehículo entre otros.
- Conductores, ayudantes, transportistas o proveedores de servicio de reparto disponibles.

C2: Calcular los costes aplicables al servicio de distribución capilar considerando los conceptos y las posibles desviaciones en función de las alternativas del plan de ruta.

CE2.1 Calcular los diferentes costes de un servicio de reparto

CE2.2 Calcular el coste del sistema de distribución por vehículo, por carga o producto considerando los ratios de coste por kilómetro recorrido, coste de carga y descarga, coste de devoluciones, entre otros.

CE2.3 Analizar las posibles desviaciones en los costes por kilómetro, cliente, producto o servicio y/o errores en las recogidas y repartos considerando modificaciones en el sistema de reparto que permitan controlar o reducir esos costes.

C3: Integrar actuaciones preventivas en relación a la actividad laboral en los aspectos físico y mental al efecto de minimizar los riesgos más habituales.

CE3.1 Identificar las cargas físicas y mentales habituales en la actividad de reparto

CE3.2 Aplicar normas sobre prevención/protección de riesgos laborales y no laborales en los servicios de reparto

C4. Establecer actuaciones encaminadas a reducir la contaminación y a la mejora medioambiental mediante la aplicación de técnicas que contribuyan a dicha mejora.

CE4.1 Aplicar técnicas para la conducción racional/económica de los vehículos comprobando que los conductores las utilizan.

CE4.2 Aplicar la normativa sobre medio ambiente y gestión de residuos

C5 Cumplimentar la documentación pertinente al transporte de mercancías según el modo de transporte ajustado a la normativa vigente..

CE5.1 Aplicar la normativa vigente en función del modo de transporte

CE5.2 Elaborar la documentación de transporte en los distintos modos

CE5.3 Identificar los principales efectos de la documentación de transporte de los diversos modos ( ejemplares en que se emiten, plazo de conservación de los documentos...)

C6. Manejar los métodos de información y comunicación adecuados para gestionar las relaciones cliente/proveedor..

CE6.1 Confeccionar una lista de los sistemas de información y comunicación, orales, por escrito, fax, teléfono, vía satélite, entre otros, en la cadena de suministro detallando sus puntos fuertes y débiles..

CE6.2 Utilizar el sistema de información y comunicación más apropiado .en función de cada caso concreto.

CE6.3 En una comunicación a través de cualquier medio: correo electrónico, teléfono, transmisión escrita o verbal, entre otros::

- Descifrar el contenido e identificar los destinatarios del mensaje
- Redireccionar el mensaje a sus destinatarios utilizando el soporte más adecuado
- Documentar el mensaje con sus detalles en el sistema para seguimiento de la mercancía.
- Redactar, si fuera necesario, tratándose de incidencias por ejemplo, un informe al respecto utilizando la terminología adecuada de forma clara, correcta y precisa.

CE6.4 Analizar la normativa general y los procedimientos de manipulación así las recomendaciones generales referentes al almacenaje de mercancías.

C7. Utilizar el idioma inglés para las diferentes actividades logísticas y de transporte internacionales aplicando los diferentes modos de comunicación tanto oral como escrita.

CE7.1 Interpretar los datos escuchados de un sistema de audio tomando notas coherentes y significado.

CE7.2 Redactar informes y mensajes propios de la logística y transporte internacional aplicando criterios de corrección formal, léxica. ortográfica y sintáctica

CE7.3 Cumplimentar documentos utilizando las propias estructuras definidas

CE7.4 Transmitir mensajes orales con fluidez aplicando estructuras, fórmulas y pautas adecuadas a cada situación planteada

CE7.5 Atender las posibles incidencias o reclamaciones interpretando de forma correcta la información y actuando de forma adecuada en cada situación.

C8. Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE8.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE8.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE8.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE8.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE8.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE8.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Participación en la planificación de rutas de reparto

- Acceso y utilización de la base de datos.
- Planificación de rutas utilizando todos los parámetros a tener en cuenta.
- Utilización de modelos reconocidos o aplicaciones informáticas de planificación de rutas.
- Confección de rutas de reparto atendiendo a la optimización del reparto, mínimo tiempo y recorrido, teniendo en cuenta la diversidad de aspectos (red vial y carreteras, localización puntos carga/descarga, normativa municipal, características de los vehículos, conductores u otros)

### 2. Cálculo de costes

- Cuantificación de los diversos costes en un servicio de reparto y de transporte.
- Utilización de aplicaciones informáticas para el cálculo de costes.
- Cálculo de costes por vehículo, por carga, otros.
- Analizar las desviaciones en los costes determinando sus causas y soluciones.

### 3. Aplicación de la normativa de en materia de prevención riesgos laborales

- Identificación de las cargas físicas y mentales habituales en el reparto y en el transporte.
- Aplicación normativa prevención/protección riesgos laborales y no laborales en el reparto.

### 4. Aplicación de la normativa de protección medioambiental

- Aplicación de medios para conducción racional/económica de los vehículos.
- Aplicación normativa sobre medio ambiente y gestión de residuos.

### 5. Elaboración de documentos de transporte y de tránsito en transporte de larga distancia.

- Identificación en el transporte multimodal de sus riesgos y soluciones.
- Elección y elaboración de la ruta utilizando los distintos modos de transporte al menor coste y tiempo posible de acuerdo a lo convenido.
- Utilización de la totalidad información necesaria para el transporte
- Confección de los documentos de transporte y de tránsito en los diversos modos de transporte
- Identificación de los efectos principales de los documentos de transporte: ejemplares, plazo de conservación, archivos u otros.
- Fijación del plazo de cumplimiento del servicio.

### 6. Uso de sistemas de información y comunicación en relación a clientes y proveedores

- Circuito de información en la cadena logística.
- Documentos que maneja la empresa.
- Tecnología e informática aplicadas al tratamiento de la información.

### 7. Inglés en la actividad logística y del transporte internacional

- Uso del vocabulario técnico y específico de logística y transporte.
- Redacción de las formas de comunicación más habituales.
- Elaboración de documentos, notas e informes.
- Atención telefónica.
- Comunicación oral y escrita.

### 8. 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	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF1012_3: Distribución capilar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>• Técnico Superior en Gestión del transporte o título equivalente.</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Logística comercial y gestión del transporte de la familia profesional de Comercio y marketing</li> </ul>	2 años	4 años
MF1013_3: Transporte de larga distancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>• Técnico Superior en Gestión del transporte o título equivalente.</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Logística comercial y gestión del transporte de la familia profesional de Comercio y marketing</li> </ul>	2 años	4 años
MF1005_3: Optimización de la cadena logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>• Técnico Superior en Gestión del Transporte o título equivalente.</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Logística comercial y gestión del transporte de la familia profesional de Comercio y marketing</li> </ul>	2 años	4 años

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título de grado equivalente.</li> <li>Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria:</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación.</li> </ul>	2 años	Imprescindible acreditación

#### V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

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

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

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.

## ANEXO III

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Tráfico de mercancías por carretera

**Código:** COML0109

**Familia Profesional:** Comercio y Marketing

**Área Profesional:** Logística comercial y gestión del transporte

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

COM088\_3 Tráfico de mercancías por carretera (RD 295/2004, de 20 de febrero)

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

UC0247\_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

UC0248\_3: Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías 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:**

Organizar, planificar y gestionar la explotación del transporte de mercancías por carretera en el ámbito nacional, comunitario y/o internacional adecuando el servicio a la normativa vigente de transporte, y a las necesidades de los clientes, en el marco de los objetivos y procesos establecidos por la dirección de la empresa.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla sus funciones principalmente en empresas que realicen transporte de mercancías por carretera, a escala nacional, comunitaria y/o internacional, organizando, planificando y gestionando el departamento de explotación/tráfico.

Sectores productivos:

Empresas de Transporte de mercancías por carretera

Empresas de Logística

Operadores de Transporte

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

1315.1038. Directores/as de departamento de operaciones en empresa de transporte, en general.

1315.1074 Jefes/as de tráfico en empresa de transporte, en general.

4123.1023 Agentes de transportes en general

Planificador/a de tráfico